

The Public Utilities Board

**Annual Report
2007 - 2008**





June 9, 2008

The Honourable Steven Ashton
Minister of Intergovernmental Affairs
301 Legislative Building
Winnipeg, Manitoba R3C 0V8

Dear Minister Ashton:

Reference: Annual Report, the Public Utilities Board (Manitoba)

Pursuant to the provisions of Section 109(1) of *The Public Utilities Board Act*, and on behalf of my fellow Board members and myself, I am pleased to convey to you the Public Utilities Board's 2007/08 annual report for the year that ended March 31, 2008.

The Board's mandate is to determine the public interest, with respect to utilities and matters prescribed to be within the Board's oversight. The public interest has been defined as not only meeting the interests of consumers in fair and reasonable rates and terms, but also providing for the financial health of utilities and other operators. Upon application, either initiated by an applicant or directed by the Board, the Board sets rates and/or terms of service following a review of the applicant's financial, general and environmental operations. The Board may approve, vary or deny applications, and may direct that applications be brought before it.

The Board's regulatory jurisdiction currently includes the major Crown and municipal utilities of Manitoba, a major exception being the City of Winnipeg's water and sewer utility. The Board also oversees the safety of the pipeline distribution of natural gas and propane. The Board's mandate extends to the licensing and oversight of privately-owned cemeteries and crematoriums, pre-arranged funeral plans, perpetual care trust accounts and natural gas brokers.

The Board hears appeals of decisions by Manitoba Hydro with respect to natural gas service disconnection, 911 service license refusals, and decisions by the Highway Traffic Board pertaining to highway accesses and adjacent signage. Further, the Board is required to approve non-City owned transportation operators and agreements between such operators and the City of Winnipeg (by virtue of the City of Winnipeg Charter Act). Recently, the Board met its new responsibility to set the maximum rates permissible for cashing government cheques and the setting of maximum charges for payday loans.

During the period under review, the Board held public hearings with respect to Manitoba Hydro, Centra Gas, Manitoba Public Insurance, municipal water and sewer utilities, the cashing of government cheques, the charges of payday lenders and appeals of Highway Traffic Board highway access decisions. The Board also conducted public or ex parte paper reviews of rate and other applications by Manitoba Hydro, Centra Gas and numerous water and sewer utilities. Arising out of these processes, the Board directed rate and terms of service changes; made amendments to rate schedules and related processes; and made recommendations to government, Crown Corporations, municipal utilities and other operations subject to the Board's review.

Including myself, being the full-time Chairman of the Board, there are also seven very involved, productive and effective part-time members of the Board. As of March 2008, the Board has a full-time staff of seven, led by Executive Director, Gerry Gaudreau CMA, and a roster of experienced professional Board Advisors (legal, accounting, actuarial and engineering). Board members, staff and advisors are all dedicated to providing Manitoba effective and efficient service with respect to matters within the jurisdiction of the Board.

Sincerely,

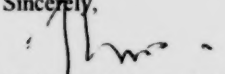

Graham F.J. Lane, C.A.
Chairman

TABLE OF CONTENTS:

	Page
1. Introduction	1
2. Overview of Board Process	3
3. Regulated Entities	5
i. Manitoba Hydro - Electricity	5
ii. Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)	8
iii. Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)	12
iv. Swan Valley Gas Corporation	13
v. Natural Gas Brokers	13
vi. Manitoba Public Insurance	14
vii. Water & Sewer Utilities	16
viii. Cemeteries and Related Matters	18
4. Highway Traffic Board (appeals)	19
5. The Emergency 911 Public Safety Answering Point Act (appeals)	20
6. City of Winnipeg Charter Act (passenger transport)	20
7. Consumers' Protection Act	20
8. Board Administration	21
9. Outlook for 2008-09 and Recommendations	22
10. Conclusion and Acknowledgments	25
Statutory Responsibilities	26
Board Members and Staff	27
Summary of Board Activities	
Orders issued	28
Licenses issued	29
Financial Information	30

Chairman's Report

Review of Board Proceedings For the Fiscal Year Ended March 31, 2008

1. INTRODUCTION

The Public Utilities Board (Board) approves and sets rates, oversees pipeline safety and oversees such other matters as are prescribed by legislation. In its decisions, the Board is expected to determine the public interest, which has been defined to include fairly treated customers and consumers and financially viable utilities. In recent years, and with the enactment of *The Sustainable Development Act*, the public interest in energy efficiency, conservation and clean energy has also been established.

The Board is comprised of an appointed full-time Chairman and seven part-time members, ably assisted by staff and Board Advisors. The Board is a quasi-judicial administrative tribunal that makes decisions independent of government direction, in accordance with enabling legislation, regulation and stated public policy. The Board fulfils its mandate through public hearings, paper reviews and direct intervention, each involving enquiry, research, consultation and careful deliberation.

Major Board responsibilities are:

1. Establishing fair and reasonable rates and terms for:
 - a. electricity;
 - b. natural gas and propane, as provided by pipeline;
 - c. basic compulsory automobile insurance rates; and
 - d. water and sewer utilities (excluding the operations of the City of Winnipeg and the Manitoba Water Services Board).
2. Overseeing natural gas and propane pipeline safety, capital expenditures and general operations.
3. Licensing and/or overseeing:
 - a. privately owned cemeteries and crematoriums; including the monitoring of funeral directors' trust accounts pursuant to *The Prearranged Funeral Services Act*, and perpetual care trust funds; and
 - b. natural gas brokers.
4. Hearing appeals of
 - a. Highway Traffic Board decisions, pursuant to *The Highways Protection Act*;
 - b. applicants denied 911 emergency response centre licenses, pursuant to *The Emergency 911 Public Safety Answering Point Act*;
 - c. consumers subjected to the disconnection of natural gas service; and
 - d. customers with contract disputes with natural gas brokers.
5. Establishing maximum rates for:
 - a. Payday Loans; and

- b. Cashing of government cheques.
- 6. Approving and licensing operators of fixed fare transportation services pursuant to agreements with the City of Winnipeg.

The Board is a member of the Manitoba Council of Chairs of Administrative Tribunals (MCAT), Canadian Association of Members of Public Utility Tribunals (CAMPUT), and the Canadian Automobile (insurance) Rate Regulators (CARR). Canadian and Manitoba regulatory practices and related matters are discussed and professional development provided, through all three associations. The Board also participates within the Canadian Standards Association (where natural gas and propane safety standards are established) and the Organization of MISO States (OMS), the latter related to the generation and transmission of electricity.

The Board's Chairman is a Board member of MCAT, and a voting member of CAMPUT and OMS. OMS was formed in 2004 and exists to provide a co-ordinated view of electrical transmission issues among the 14 American member states and one Canadian member province, Manitoba, which participate in the Midwest Independent Transmission System Operators (MISO), in which Manitoba Hydro operates as both a seller and purchaser of wholesale electricity. CARR's inaugural meeting was held in November of 2007, and the Board through its Executive Director is participating actively in the development and establishment of the new association.

During the period April 1, 2007 to March 31, 2008, the Board issued 179 Orders and 209 licenses (2007-174 Orders and 195 licenses), and attended to a host of other matters. During the fiscal year ended March 31, 2008, the Board expended \$1.251 million in direct costs (2006/07- \$1.259 million), including approximately \$295,000 expended on natural gas pipeline safety. As well, the Board directed regulated utilities to pay a further \$2.165 million (2006/07- \$1.581 million) to meet Board Advisor and intervener costs related to extensive Board proceedings held during the year. The Board meets its direct costs through levies on regulated utilities and other parties and applicants. Regulated utilities also bore their direct costs of participating in the Board's regulatory proceedings.

Taking into account all costs incurred by all parties to Board processes, overall regulatory costs for the fiscal year ended March 31, 2008 approximated \$3.4 million (2006/07- \$2.8 million), excluding sums expended by the regulated entities. The increase was primarily due to costs incurred related to the payday loan and cheque cashing hearings. The approximately two hundred and fifty utilities and industries regulated by the Board have estimated annual revenues in excess of \$3 billion; regulatory costs account for only 1/10th of 1% of revenue generated.

While most regulated utilities are monopolies, some operators are active in competitive markets. The Board's reach affects every Manitoba resident, business and organization.

2. OVERVIEW OF BOARD PROCESSES

Regulated utilities make application to the Board when seeking amended rates or, in some cases, some other operational or structural change. For the larger utilities, or when a proposed rate increase or other change is judged by the Board to either be exceptionally large or controversial, the Board generally hears the application through a public hearing. Hearings may be formal affairs, conducted in a court-like atmosphere, with sworn witnesses and evidence received subject to cross-examination.

For public hearings related to Manitoba Hydro, Centra Gas Manitoba, Manitoba Public Insurance and the setting of maximum fees and charges for the cashing of government cheques and payday loans, interveners representing various special or general interests usually participate. Together with the Board, interveners pose questions, cross-examine witnesses and set out positions. In addition, at all public hearings of the Board, presenters from the general public are able to, and usually do, address the Board. Intervenors and the Board may retain expert witnesses, who together with witnesses and witness panels put forth by the applicant or other subject party provide testimony. Testimony supports, opposes or provides options with respect to matters before the Board. Interventions are intended to assist the Board in reaching decisions, by presenting views that, while reflective of their sponsoring organization provide information of the public interest.

Prior to Board hearings, and with the exception of *ex parte* hearings taking place in-camera, public notices are issued advising of upcoming hearings and informing of the opportunity to participate and the availability of cost awards in support of interventions. Transcripts of major hearings are posted on the Board's website and made available on request to interested parties. Copies of Board decisions are issued to those involved in the hearing, the general media and, on request, members of the public. As well, major Board decisions are noted by media release and posted on the Board's website.

The Board's Rules of Practice and Procedure, finalized in 2006, guide public hearings; the rules are available to all participating parties in advance of a hearing and are posted on the Board's website. Board decisions may be appealed to either the Board itself, by a motion to reconsider and vary, or in certain defined circumstances, to the Court. Historically, very few Board decisions are appealed.

In some cases, where special circumstances exist, the Board issues interim direction, these generally representing decisions on rates reached through reviews not attended or participated in by interveners or the general public. Such proceedings are denoted as an *ex parte* hearing. Reasons supporting *ex parte* decisions are made public, and circulated to affected or interested parties (interveners, the media, and on request, the public). Interim *ex parte* decisions are subject to confirmation, repeal or variance through a subsequent public or other Board proceeding. At such proceedings, the utility, registered interveners and the public are or may be present. *Ex parte* decisions may also be appealed, either to the Board through a motion to vary, or to the Court.

While no appeals to the court were made by parties to the Board's processes were made in 2007/08, one is expected to be filed in 2008/09 respecting the Board's recent decision on payday loans.

There was a landmark decision by the Supreme Court of Canada (SCC) in March 2008 with respect to court reviews of administrative tribunal decisions. The SCC's decision has altered the approach for judicial review challenges of decisions by administrative tribunals. In the past, there were three standards of review (correctness, reasonableness simpliciter, and patent unreasonableness). Now, there will be only two grounds, with reasonableness simpliciter and patent unreasonableness merged into one. The stricter standard, of correctness, will apply to claims of errors of law and/or fact, and that of the reasonableness standard will apply to the judgment calls of administrative tribunals. The Board does not expect the change to have much of an effect on appeals of Board decisions, as the Board has a long history of providing reasons for its decisions and follows processes informed by general legal practices.

In an effort to restrain regulatory costs, the Board often reaches its decisions by way of a public paper review for relatively smaller utilities, such as Swan Valley Gas Corporation, Stittco Utilities Man Ltd., many municipal water and sewer utilities, and cemeteries and crematoriums. Under this process, the Board requires the applicant to publish a notice of its application with an indication of matters to be addressed through the proceeding. The Board informs itself as to the particulars of each application through a written process involving the interrogation (by information requests) of the applicant and, in some cases, registered interveners. An increasing number of water and sewer applications, particularly those involving large rate increases, have been heard by way of public hearings, which have taken place throughout Manitoba.

As part of its general process with respect to utility rate applications, the Board assesses financial statements and revenue requirements of the utility, considering the particulars as well as broader issues to arrive at available options. Within those options, the Board determines the public interest. As previously indicated, the Board requires the applicant to advertise its application, and share with the Board any objections and comments it may receive. In some cases, comments from the public result in the Board changing its approach to an application, and holding a public hearing rather than proceeding by way of paper process.

As previously indicated, the Board operates pursuant to statute and formal Rules of Practice and Procedure, in a Court-like manner. Accordingly, Board process requires Board members to declare conflicts of interest prior to a hearing or decision process. Generally speaking, the Board sits in panels of three members, particularly for applications heard by way of public oral hearing. Board members are assigned to at least one major area of responsibility – electricity, natural gas, water and sewer, etc. Board members also regularly meet as a committee of the whole to discuss matters pertaining to Board operations and establish general Board policies.

3. REGULATED ENTITIES

i. Manitoba Hydro –Electricity

Manitoba Hydro (MH) is Manitoba's largest Crown Corporation, with annual revenues in excess of \$2 billion and with a staff of approximately 6,000. MH is important to the Province, contributing through the provision of electricity and natural gas; furthering of economic and sustainable development; First Nations relationships; and by annual contributions to the Province's Consolidated Fund (water rentals, capital tax, payroll tax, debt guarantee levies and income taxes on employee and agent income). MH's debt represents approximately 50% of the provincial government's overall borrowings, and MH's generation, transmission and other planned capital expenditures (which may approximate \$15 billion) will involve substantial new investments and borrowings.

Recently, MH projected reported earned net income of approximately \$300 million for 2007/08. Following a decade of no rate increases, in 2004 the Board provided the Utility a 5% cross-the-board increase as of August 1, 2004 and two conditional rate increases of 2.25%. The first of the two conditional increases was implemented in 2005. While MH initially declined to pursue the second conditional increase, MH later applied and received the second 2.25% rate increase in January 2007. Subsequently, the Board heard an application for an across-the-board increase of 2.25% by way of a public paper process, and provided an interim rate increase of 2.25% effective March 1, 2007.

MH filed a new rate application in August 2007, and the hearing began in March 2008. The application proposes a 2.9% increase for April 1, 2008, with the Utility's ten-year financial forecasts projecting annual 2.9% increases in each subsequent year. The application also contained a proposal for a new energy intensive industry (EII) Class, with the concept that the class would be assessed rates based on MH's marginal costs.

The Manitoba Industrial Power Users Group (MIPUG) has objected to the EII proposal, especially the criteria by which MH proposed for assessing whether the new rate would apply to a particular enterprise. The Board will consider at the GRA whether MH's proposal is the appropriate and the definition of the subclass to which such a rate would apply, and will also consider the calculation of baseline energy to which "heritage" rates may apply.

Diesel Rate Application

On October 5, 2006, MH applied to the Board for *ex parte* approval of proposed amendments to interim Diesel Zone rates. The application was to increase rates to meet increased operating costs since 2004, as well as to provide for gradual recovery through rates of a deficit that accrued awaiting finalization of a Settlement Agreement with the

Federal department of Indian and Northern Affairs. The Board approved the application on an interim ex parte basis, effective January 1, 2007.

MH has been directed to file an application, to amend and finalize diesel community rates and all outstanding and interim Orders related to the Diesel Zone, following finalization of the tentative Settlement Agreement with the federal government. The Settlement Agreement includes provisions requiring federal contributions to MH operating and capital costs related to electricity service to First Nations communities served by diesel-generated electricity. The agreement had not been finalized as at March 31, 2008.

Weekly Surplus Energy rate settings (ex parte process)

MH rates are currently based on the cost of the service provided to various customer classes. Industrial customers benefit from much lower electricity rates than residential customers, as the firms within the large industry rate class do not require the use of MH's distribution assets, being served directly off transmission lines. As well, MH's Surplus Energy Program (SEP) provides large industrial customers the opportunity to purchase "excess" electricity either generated or purchased by MH at similar rates to those made available to export customers.

Through the ex parte process, the Board establishes interim rates for MH's SEP each week; the rates have served as a proxy for MH's opportunity sales prices for export sales to the United States, though it provides rates for sales to Manitoba industry. Approximately 50% of MH's export sales are by contract; the rest are opportunity sales, which are based on current market electricity wholesale prices and the level of excess generation and transmission available to MH.

MH and Planned Major Capital Expenditures

MH has extensive and significant capital expenditure plans to expand and improve generation, transmission, distribution and administrative assets. While for the beneficial purpose of enhancing service and profitability, the plans will affect MH's borrowings and related debt:equity ratio, increasing debt until such time a new plant is in service and additional sales develop and contribute to retained profits. With ever-present extant risks of future droughts and other potential problems, MH requires a strong balance sheet, hence the Board's ongoing focus on the Utility's debt:equity ratio and attention to rate adequacy.

Wind is an environmentally friendly, clean energy source, complementing MH hydroelectric resources, and MH has contracted to purchase electricity produced from a 99 MW wind farm operating near St. Leon. In 2008, MH let out contracts for an additional 300 MW of wind generation and plans for up to 1000 MW of wind generation over the next two decades. While wind generation has its advantages, the Board expects arrangements based on present day costs will place some limited pressure on MH's overall costs and rate prospects as new projects are committed to.

The Wuskwatim generation station, now under construction, will provide an additional 200 MW of generation when in service, at a capital investment of approximately \$1.6 billion, including related transmission capability. MH's prospective partner in the project is Nisichawayasihk Cree Nation. Other capital investments in new generation are now also expected, these being Keyask and Conawapa. As well, enhancements of existing generating stations and new transmission capacity, including the planned Bipole III, are anticipated, bringing projected capital expenditures over the next ten years to approximately \$15 billion, the largest capital investment by a Manitoba Crown corporation in history. MH is also involved with and is developing plans for additional expenditures to improve energy efficiency and heat retention, in co-operation with its customers. Improvements in energy efficiency release generation capacity for export as well provide for reduced consumer bills and environmental gains, through reduced energy consumption and carbon emissions.

MH is constructing a new head office at a projected cost of approximately \$280 million; the new building, plans for which are associated with MH's purchase of Winnipeg Hydro, is expected to allow for consolidation of administrative functions.

The Board has no mandate to pre-approve MH's capital expenditures, though capital expenditures are a major component of overall costs and represent the majority of rate causation. Involvement of the Board in capital expenditure approval would minimize the potential for disallowance of costs in setting rates. With MH's sole shareholder being the Province, the utilitarian value of disallowance of costs for rate setting, from a consumer perspective, is questionable as MH's customers are also the Province's taxpayers. Under the previous private ownership of Centra Gas, the Board disallowed approximately \$20 million of future contract losses in the late 1990s, directly impacting the shareholder.

There is a regulatory argument for expanding the Board's authority with respect to MH to include pre-approval of major capital expenditures, an authority provided the Board with respect to Centra Gas operations. Such a mandate would provide an additional check and balance on capital expenditures (a primary contributor to revenue requirement and customer rates). The current situation leaves capital expenditure responsibility with MH and government, though it does result in reduced regulatory costs.

OMS activities

The Board's involvement with OMS has been limited, largely due to Board resource limitations. OMS is "consensus" orientated, in place to bring forward the views of 14 American state jurisdictions and Manitoba on issues related to electricity generation and transmission across state/province and national boundaries, for joint presentation to the U.S. federal regulator. Because Manitoba has only one electrical distributor, MH, and MH is a Crown Corporation assisted by government involvement, the issues addressed by OMS to-date have not required extensive Board involvement. This may change with the Board's new electrical reliability responsibilities (see below).

ii) Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)

Centra Gas provides natural gas to approximately 250,000 residential, commercial and institutional customers. Centra Gas was purchased by MH in 1999, and is integrated within MH's general operations. Centra Gas has no employees of its own and operational costs are allocated to Centra Gas, subject to the Board's review.

Centra Gas primarily serves Winnipeg and southern Manitoba, as the costs of pipeline development and maintenance are very high. Approximately half of MH's customers rely on natural gas for space heating, the other half depend on electricity, propane, fuel oil and wood. With respect to this other half, electricity dominates.

Natural gas is purchased for distribution in Manitoba from continental energy markets, where price is determined by supply and demand (often affected by speculation) and is unregulated. Natural gas purchased from Western Canadian and American producers is transported to Manitoba through pipelines owned by external parties, and distributed within Manitoba through Centra Gas's infrastructure. Centra Gas's natural gas storage facilities are in Michigan, though consideration has been given to developing additional storage in Saskatchewan.

Centra Gas' commodity costs are affected by hedging activities entered into by Centra Gas to reduce rate volatility. Hedging involves financial derivatives entered into with counter-parties and gains and losses on hedging form a component of Centra Gas' overall natural gas costs that are passed through without mark-up to its customers.

Centra Gas amends its primary gas rates for its commodity cost experience and forecasts on a quarterly basis, reflecting on-going market fluctuations. Centra Gas recovers its costs through levies on customers, and the levies recover not only commodity and related transportation to Manitoba costs, at no mark-up, but also Centra Gas' operating and financial costs. The Utility also is provided, through Board-approved rates, sufficient additional revenue to offset MH's costs of acquiring Centra Gas and to provide reasonable retained earnings to serve as a financial reserve.

Expansion has been limited to small extensions since MH's acquisition as result of natural gas price increases since 1999, while delinquency, bad debts and service disconnection have become major problems. Net Income is limited to full recovery of costs incurred by MH, the amortization of MH's acquisition-related costs, and the development of adequate surplus. Considerable attention is placed on reducing customer gas consumption through improved customer awareness, insulation and furnaces.

Rate and Operational reviews

Annually, the Board holds a public hearing into the natural gas commodity and transportation to Manitoba costs of Centra Gas. The hearing also considers matters such as the allocation of unaccounted for gas costs, matters related

to the purchase, transportation and storage of natural gas, and Centra Gas' hedging practices.

Quarterly, the Board establishes Centra Gas's primary gas rates pursuant to a Rate Setting Methodology (RSM) accepted by Centra Gas and all Interveners. The RSM determines rates based on actual and projected commodity costs, as impacted by storage and hedging. Natural gas commodity prices rose to in excess of \$15/GJ in December of 2005 following hurricanes that curtailed production and transportation in the United States. Subsequently, upon recovery of production and transportation and a warm winter of 2005/06, market prices fell dramatically, to below \$4 at one point, only to gradually recover, now sitting in the \$9-11 range.

Unfortunately, Centra Gas' hedging, which saved its customers tens of millions of dollars during natural gas' price climb in 2005, cost its customers the same as prices retreated. With a North American oil and natural gas market, where American experience looms larger than Canadian when it comes to pricing, and where speculation has come to play a large role, natural gas price fluctuation can be expected to continue and to be significant. In an effort to address this particular issue, the Board ordered Centra to amend its hedging program by widening the band on its hedges. While this produces moderately more volatility exposure, the change may be expected to mitigate the effects of wild swings in natural gas market prices.

MH's acquisition of Centra Gas coinciding with deregulation of natural gas commodity markets, increased interdependency with American situations due to pipeline and commercial arrangements, and upward price movements in the commodity price of natural gas, have increased the annual bills of Centra Gas' customers dramatically. This has led to rising delinquency, bad debts and service disconnection issues. The market share held by natural gas with respect to Manitoba space heating is unlikely to increase with the expected ongoing volatility of natural gas prices.

Centra filed a two-year General Rate Application (GRA) on January 19, 2007. The application encompassed matters related to the natural gas landscape, including an application by Centra to enter into the fixed price market. The hearing was held in June 2007, but due to the complexity of the gas landscape issues, this portion of the application was deferred to and heard in the fall of 2007.

27 directives resulted from the GRA, the most significant of which were:

1. an approved overall annualized revenue requirement increase of 2% for 2007/08 effective May 1, 2007 with recovery to begin as of August 1, 2007, and a further 1% for 2008/09 with Allowable Net Income not to exceed \$3 million on an annualized basis in each of 2007/08 and 2008/09;
2. approximately \$2.3 million in 2007/08 and \$3.8 million in 2008/09 to be recovered in the volumetric distribution rate from the SGS class, to contribute in funding DSM projects for qualifying low-income households and qualifying fixed-income seniors, including a program targeting replacement of low efficiency furnaces with high efficiency furnaces;

3. Centra to establish an accredited contractor list and program relating to all furnace installations funded by Centra's Power Smart programs;
4. Centra amend its loan program to create a Furnace Replacement and Weatherization Program for qualified low-income customers and qualified fixed income seniors; and
5. the Basic Monthly Charge for the SGS class increasing from the current \$10 per month to \$12 per month and further increasing to \$13 per month beginning May 1, 2008.

As at March 31, 2008, development of the accreditation program was still underway and the Furnace Replacement Program was in the very early implementation stages. The Board will be monitoring progress on these matters closely, as the approved rates contain an allowance for low-income initiatives.

The major issue at the September and October gas landscape hearing was the examination of the current competitiveness of the primary gas supply market in Centra Gas' franchise areas. The market currently is comprised of two retail residential private brokers offering fixed-term fixed-price three and five-year contracts versus Centra Gas' variably priced product. Centra applied for approval to compete in the fixed market, predictably objected to by the private brokers. The Board determined that Centra would be required to file a detailed plan of how it would operate in this market before it would approve Centra's participation. Concurrently, the Board opened up the marketing channels available to the residential brokers to include telephone and internet solicitation. The rules to govern conduct and marketing are currently being developed by the Board in concert with the brokers, Centra and interveners, with an expected implementation in June 2008.

Franchise Agreements

The Public Utilities Board Act provides that a franchise granted to any owner of a public utility by a municipality is subject to the approval of the Board. The authority to grant or refuse a franchise to sell gas, or to directly purchase gas or revoke an existing franchise to sell gas, or to directly purchase gas within the Province are within the mandate of the Board. Accordingly, Centra Gas applies to the Board for approval, renewal or extension of franchise agreements.

During the period under review, the Board approved three such applications.

Service disconnection

The Board has broad responsibilities with respect to the provision of natural gas in the Province, and, as one of its mandates, the Board oversees Centra Gas' handling of service disconnection. Manitoba has a cold winter climate, and heat is critical to human health and welfare from October through May in Centra Gas' franchise area. The Board concerns itself to ensure that economic concerns, valid as they may be, do not trump concern over the safety of adults and children living in properties heated by natural gas.

There have been approximately 5,000 natural gas heated residences in Winnipeg and Brandon disconnected from Centra Gas' supply in each of the summers of 2006 and 2007. These numbers were lower than previous years largely because of the effects of a single bill initiative, involving one bill for both electricity and natural gas being issued by MH, which has apparently motivated more delinquent customers to make arrangements for the orderly payment of their natural gas accounts.

Notwithstanding the decline in disconnection experience, the Board remains concerned with the health and safety of the remaining disconnected customers. The Board intervenes upon evidence of health and safety risks or customer appeal of a disconnection. The risk of disconnection prompted by delinquency and "too low" thermostat settings led the Board to recommend that Centra Gas expand its energy efficiency programs and subsidize such costs for low-income residential customers.

In 2008, Board and Centra staff concluded a three-year effort to develop a process to ensure reconnection of all gas-heated customers before the start of the annual winter heating season. The Board approved a new disconnection policy in February 2008. During the heating season, defined as October 1 to May 14, customers will be reconnected, but may be subject to a load limiter on their electrical service to restrict their use of electricity. Outside the heating season, both services will be subject to disconnection, notwithstanding which energy billing is in arrears. Disconnection or limitation of electrical services, as well as gas, to all customers heated by natural gas will now be subject to Board jurisdiction. The new approach is expected to balance MH's need to collect its accounts and restrict its losses with the need of customers for an assured heating source during Manitoba winters. A request to review and vary this order was filed in March 2008, with the appellant questioning the Board's authority to allow for electrical service interruptions based on natural gas arrears. With MH supporting the Board's decision, the matter was still under review as at the date of this report.

Gas Safety

As previously stated, the Board is charged with the responsibility for overseeing natural gas and propane pipeline safety in the Province under the *Gas Pipe Line Act*. Not having engineers on staff, the Board utilizes the services of an engineering advisor, ECI, to assist in monitoring safety on the Board's behalf.

During 2007/08, a long-standing effort to place more direct safety responsibility with Centra Gas concluded. Upon satisfactory completion of a plan agreed to by Centra Gas and the Board, the Board will reduce direct oversight by its engineering advisors. Centra Gas is in the process of implementing a Quality Assurance program, including extensive auditing. The Board expects to rely on the program, quarterly reporting, annual audits and other measures to ensure that safety matters are being handled appropriately by Centra Gas.

The transition will take approximately one year to complete.

iii) Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)

Since the early 1960s, Stittco has provided pipeline propane gas to customers (now, approximately 1,000) in Thompson, Snow Lake and Flin Flon. Stittco filed a general rate application with the Board in early 2006, requesting increased rates and a change in regulatory model. Stittco reported a loss on operations for its 2005/06 fiscal year and over the past two decades has failed to earn the allowable rate on shareholder's equity permitted by the Board.

After several iterations, a revised application was filed in the fall of 2006 and a hearing was held in Thompson in March of 2007. For the first time, the Consumers' Association of Canada (Manitoba) Inc. and Manitoba Society of Seniors intervened at a Stittco hearing; the business community was well represented and some residents also attended.

The Board issued a series of orders resulting from the hearing. At question was the reasonability of inter-company costs between Stittco and its parent company. After having received sufficient assurance, the Board gave final approval to revised rates for Stittco in March of 2008. However, that Board determined that Stittco was required to factor in the small business tax deduction. It also directed Stittco to develop a quarterly rate setting process, similar to that being used for Centra Gas, as well as table a plan to address the disparity in cost contribution between commercial and residential customers, the former being assessed a disproportionate share of the revenue burden. The Board awaits filings on these two issues.

Stittco's propane service is under severe competitive pressure, primarily from MH's electricity, in regard to space heating. Since MH's net export profits began to be utilized to reduce electricity rates and the legislature enacted uniform rates throughout Manitoba, electricity has gained a substantial price advantage over propane in Stittco's trading area. Stittco has lost residential customers and new construction in the north has been with electricity heating. Commercial accounts still find propane superior to electricity with respect to requirements unrelated to space heat.

During the year, the Board became aware of structures, mainly garages, having been constructed over underground pipelines in Thompson, a practice in violation of CSA standards, one which has created a potential for gas accumulation and explosion in the event of a leak. Stittco was directed to identify and notify all of their customers who had these structures that structures over propane lines had to be moved or the propane service disconnected. Final dates for resolution of these underground lines have been set for end of August 2008. Stittco has agreed to supply the material but the cost of relocation and site remediation is the customer's responsibility.

iv) *Swan Valley Gas Corporation. (SVGC)*

SVGC is a wholly owned subsidiary of SaskEnergy Incorporated. SVGC acquired natural gas distribution franchise rights for the Swan Valley region of Manitoba on July 4, 2000. At that time, the Board directed that SVGC be regulated under a "Least Cost Regulation" approach, a regulatory model involving less direct Board oversight and the prospects of paper processes rather than oral hearings, this to restrain regulatory costs that are generally passed on to customers through rates.

Similar to the approach taken with Centra Gas and Stittco, SVGC does not "mark-up" its natural gas commodity and transportation costs, which are passed on to customers through rates at cost, with Board approval. These costs include SVGC's actual natural gas commodity costs and transportation to SVGC to the Many Islands Pipeline metering station located in Manitoba.

In 2007, the Board approved an SVGC's application to continue its currently charged rates from November 1, 2007 through to October 2008; the Board also approved the continuation of SVGC's PGVA rate rider.

By a separate Order, the Board approved interim rates effective December 23, 2007 to be charged to Louisiana Pacific Canada Ltd. (LP), SVGC's largest customer. The new rates are subject to a final determination at a later date.

v) *Natural Gas Brokers*

Licensed natural gas brokers offer consumers a fixed-price alternative to Centra Gas' quarterly cost-based commodity billings. The Board licenses all brokers, although brokers' contracts are unregulated and market-driven. The Board supervises the sales activities of the brokers through a Code of Conduct, and has the authority to cancel a retail contract.

The brokers, two being retail residential market orientated- the rest target commercial accounts, have operated in Manitoba since the mid 1990s following natural gas deregulation. The retail brokers market their service through direct door-to-door consumer contact, and now provide primary natural gas supply to approximately 20% of Centra Gas' residential customers.

In addition to overseeing the terms under which Centra Gas distributes primary gas for brokers to their customers and establishing and monitoring the Code of Conduct that governs the brokers' marketing to consumers, the Board intervenes and investigates upon receiving complaints from broker customers. Rarely has the Board had to hold a public hearing to resolve a customer complaint; generally the Board is able to facilitate a reasonable outcome through discussions between the broker and the customer.

As reported earlier, the Board reviewed the relationship of the brokers to the natural gas market in Manitoba at its fall 2007 Centra Gas hearing; and revised the marketing rules.

The Board had proposed new rates for the licensing of gas brokers. The Board's actual costs for administering this file significantly exceed the current licensing fees. This proposal was declined by Government, on the basis that the proposed rates were greater than those charged by neighbouring provinces. The Board, remaining committed to full cost recovery, will now consider other avenues which may be open to it to address this inconsistency. Of interest is the British Columbia model which allows the regulator to impose substantial fines on brokers for violations of the established code of conduct. The Board will explore the required legislative enablement.

vi) Manitoba Public Insurance (MPI)

Manitoba Public Insurance was established in 1971 as the monopoly provider of basic motor vehicle insurance. Currently, the annual revenue of MPI exceeds \$800 million (\$650 million from basic premiums) and its asset base approaches \$2.5 billion. MPI insures approximately 700,000 drivers and 900,000 vehicles. With respect to the Personal Insurance Protection Plan (PIPP), which provides accident benefit coverage, all Manitobans have coverage, whether drivers or not, and whether in Manitoba or anywhere in Canada or the United States.

The objectives for the Crown Corporation were established in the enacting legislation, and have been pursued since. Over the years, substantial changes have occurred. The most significant change took place in 1994 when Basic plan benefits were changed to reflect a total no fault environment for accident benefits. Other major changes include:

- a) the introduction of a Bonus/ Malus system in 1988 to reward good drivers and provide penalties for poor experience (this program is currently under review, and a revised approach is expected to be reviewed at a Board proceeding to occur in early 2009);
- b) the sale of the general property insurance segment to the private sector in 1989;
- c) the introduction of a no fault retirement benefit in the late 1990s;
- d) the transfer of DVL (driver and vehicle registration and driver conduct regulation) responsibilities to MPI from the Province in 2004; and
- e) changes to the allocation of the cost of claims to reflect the no fault nature of the program, in 2006.

The investment portfolio has increased substantially following the adoption of total no fault, and now exceeds \$2 billion, providing an important source of revenue to restrain premium levels as well as investment capital for Manitoba municipalities, schools, hospitals and provincial government. Premiums are among the lowest in Canada while benefits (excluding consideration of pain and suffering - no longer being compensable under the no fault design) and coverage are reported to be among the most generous.

Over the past decade, the Board has directed MPI to rebate in excess of \$240 million to MPI's Basic premium payers. During the same period, rates have remained stable. In Canada, only the four public automobile insurers,

MPI in Manitoba, ICBC in British Columbia, SGI in Saskatchewan and SAAQ in Quebec, have been able to maintain a degree of rate stability, with MPI in Manitoba leading the way with rebates.

For the third consecutive year, the Board directed a 10% rebate be paid by MPI on gross written basic program premiums. The reason for the rebates is that MPI's Rate Stabilization Reserve (RSR) has been above the maximum level judged by the Board to be adequate for consumer protection. After two consecutive years of requesting a higher reserve based on a different methodology, the 2007 rate-setting proposal for 2008-09 did not contain an appeal to the Board established methodology.

Immobilizers and Vehicle Theft

With the support of the Board, MPI established a vehicle electronic immobilizer program and entered into a partnership with the Province and the City to suppress auto thefts. The initiative has required the setting aside of \$50 million of RSR and the involvement of the Province and the City of Winnipeg.

Nonetheless, reports of auto thefts and public endangerment continue, and the resultant safety issues are of grave concern to the Board and the public. The 2007 proceeding identified that the list of vehicles qualifying for free immobilizer installation had been expanded from 70,000 to 172,000 vehicles. The incentive financial support for those who have to share in the costs increased from \$140 to \$160. The Board notes that stolen motor vehicles continue to be involved in fatalities, injuries and property damage, and have had an annual economic cost well in excess of \$30 million to MPI alone, let alone the overall cost in terms of human and social implications to society as a whole.

Good-Driving Incentives

For some time, MPI has been advising the Board that it will propose a change to its merit recognition system for encouraging good driving. The existing bonus/malus system has been virtually unaltered since implemented in 1988. The expected new Driver Reward System was originally scheduled for review in the spring of 2007, then deferred to the fall 2007 Board proceeding, and is now projected for early 2009.

The Board has expressed support for a revamping of this system for several years, as it considers prevention of accidents to be more desirable than fixing cars and treating injuries after an accident.

MPI General Rate Application hearing, 2008

Major continuing issues are expected to be revisited in the Board's fall hearing of MPI's 2009/10 rate proposal.

Unlike the situations of the Board's other regulated utilities, MPI's rates are in force only for a particular insurance

year; this means an annual rate hearing is required. Given that new vehicles join the fleet each year and the experience on existing vehicles is constantly changing, annual hearings continue, though the Board continues to explore ways to reduce duplication and improve regulatory efficiency.

Items raised in the past which will continue to be the focus of this year's hearing include premium refund potential, the continuing impact of the DVL acquisition and related matters, the vehicle immobilizer program and MPI's investment practices. As well, the Board has recommended to MPI and the government that MPI's competitive lines of business, Extension and SRE, be made subject to broad general oversight by the Board. In past Orders, the Board has provided MPI with a number of recommendations related to matters ranging from the use of Extension and SRE profits, the investment of MPI's unpaid Claims Provision and retained earnings and the placement of the DVL functions within MPI's corporate structure. With the recent focus on MPI donations to the Human Rights Museum reportedly being made from unregulated lines of business, the Board will likely continue to pursue broadening its regulatory mandate in the interest of public disclosure and open and transparent processes.

The Board remains committed to sustainable development and continues to explore the implications of environmental principles being applied in MPI premium setting. MPI tabled a report on a concept called pay-as-you-drive, whereby premiums are tied to the mileage incurred. While MPI indicated that it was still examining the concept, it is expected that a full report and position paper will be tabled and reviewed at the coming year's proceedings.

Investment Portfolio

For the last four annual fall Board proceedings, the Board has questioned MPI's investment practices and policies. MPI has approximately 20% of its \$2+ billion investment portfolio invested in non-bond assets, and the Board has suggested MPI consider accepting more exposure to equities and other investment classes.

The yields of fixed income securities have fallen considerably over the past ten or more years, now averaging less than 4.5%, and an asset mix favouring bonds over equities by a 4:1 ratio may be expected to produce sub-optimal investment yields in future years.

Restraining premium levels is dependent in large part, not only on reducing accidents, but also on the level of investment earnings.

vii) Water and Sewer Utilities

The Board has regulatory rate and financial responsibilities for Manitoba's 213 municipal water and sewer utilities, as well as 34 identified water cooperatives. Further, the Board is aware of numerous small and generally private utilities which, to-date, have not been subject to economic regulation. The Board is attempting to develop

approaches to each group, to maximize effective regulation on a least-cost regulatory basis, also taking into account the Board's limited human resources. In respect of cost considerations, of the 38 rate reviews conducted by the Board in 2007/08 only 14 involved oral hearings, with the remainder handled through paper-based processes.

In 2007, the Board identified the existence of 34 water cooperatives, and has sent out information requests to each of these, indicating an intent to exercise its regulatory mandate with respect to these utilities. Included in the list of 35 water utility cooperatives is the Pembina Valley Water Cooperative (PVWC), which operates a water distribution utility for 18 member municipalities that serves approximately 50,000 consumers. PVWC recently applied to the Clean Environment Commission for approval of an expansion to its water supply. While PVWC has objected to the Board exercising its regulatory mandate, the Board intends to persevere as the utility is a material operation and regulation is required by statute.

Recognition of the importance of adequate quality water and safe effluent, increasing provincial standards, aging infrastructure, years of inadequate rate increases and inflation, inadequate reserve levels and, in some cases, expanding population and industry, has led to complex applications for often very significant rate increases. In recent years, and after thorough reviews and public hearings, the Board has directed large utility rate increases, some exceeding 50%, for numerous municipal utilities. Increases of this magnitude, while representing rate shock for consumers, are required to allow the municipalities to repair and upgrade aging systems.

The consideration of complex rate applications calling for large increases has led to more and increasingly well attended public hearings, many outside of Winnipeg. While rates have increased substantially, further rate pressure is evident. Nutrient removal from sewage is a major issue yet to be managed, along with the continuation of a trend to metering consumption and upgrading facilities to meet industrial and residential needs. As well, many utilities have inadequate reserves, which will place increased rate pressure on customers as infrastructure needs are addressed.

In dealing with rate and deficit issues for water and sewer utilities, the Board is increasingly mindful of the implications of *The Sustainable Development Act*, not only for nutrient removal, but also with respect to conservation of water, and longstanding municipal water rate schedules that allow for decreased rates with higher volumes.

Efforts are also being made to co-operate with other water agencies with respect to the approach to be taken to major infrastructure capital upgrade requirements. With the Board's administrative relationship with the Department of Intergovernmental Affairs, there is improved opportunity for better coordination. In addition, meetings have been held with other interested parties such as MWSB, and the Departments of Water Stewardship and Conservation, to try to orchestrate a more homogeneous provincial plan.

The Board attempts to phase in required increases where possible, and encourages municipalities to provide good

accounting between their General Fund and their utility, and to build reserve fund balances. Towards furthering these objectives, and when comfortable with the approach being taken by a municipal Utility, the Board has provided limited discretionary rate increase authority. This approach allows required revenues towards specific purposes to be raised without requiring a specific and additional public hearing.

The Board is cognizant of emerging accounting standards requiring utilities to adopt revised generally accepted accounting practices in 2009-10, which will include amortization accounting. Board staff are working with Intergovernmental Affairs to provide guidance and assistance to municipal utilities with respect to transition to these new accounting standards. The Board and the Department will be consulting to determine a strategy to address those situations whereby utilities and municipalities may be placed in an accumulated deficit position by the adoption of the new accounting standards, this despite the current legislation precluding accumulated deficits.

In the spirit of cooperative consultation, the Board is collaborating with the Association of Manitoba Municipalities to update the Board's guidelines for water and sewer utilities. Board staff are also working to establish standard practices for utility disconnection and financial reporting and will continue to consult with the Association of Manitoba Municipalities in these and other matters.

viii) Cemeteries and Related Matters

The Board and Consumer and Corporate Affairs (a Division of the Department of Finance) are considering a joint review of all legislation pertaining to cemeteries, crematoriums, funeral homes, perpetual care accounts and other related matters. Much of the governing legislation was enacted many decades ago, and circumstances have changed. The regulation of the field has not kept pace with developments, and is not comprehensive. There are significant areas of operation currently without regulatory oversight.

In particular, the Board has noted problems with unregulated cemeteries (non-privately owned, municipal and faith-based facilities), with the level of balances in perpetual care trust accounts, and the magnitude of funds held in trust. Perpetual care and trust funds are inadequate for the purpose intended.

The trend in the funeral and cemetery industry now favours cremation over burial, with a reported 60% utilization of cremation. Ongoing inflation and reduced investment income expectations have over a lengthy period of time resulted in perpetual care accounts producing annual investment income inadequate to provide the contracted-for services. The Board has noted that private cemeteries are being generally maintained through subsidies provided by the owners' other lines of business as marketing devices. Aging infrastructure, declining populations in some locations, declining church membership for some denominations, and ongoing migration to larger population centres have resulted in challenges with respect to currently unregulated faith-based and municipal cemeteries.

While current legislation requires regulated cemeteries and crematoriums to seek approval from the Board for price

changes, the Board lacks the jurisdiction and resources to assure itself of the merits of some changes. Price control is largely left to the marketplace; at "time of need", the degree of market research carried out by grieving families is questionable.

The Board introduced filing fees in 2007, primarily to recover its processing costs, but also to encourage more rigour in the fee determination process of private cemeteries and crematoriums. In addition, the Board has proposed revised licensing fees for the industry to more closely relate to its actual cost of regulation.

The Board has noted other problems as well. The proceeds from the sale of cemetery services sold on a pre-need basis are neither required to be nor are they placed into trust accounts. The services and goods purchased are provided upon the need arising (for example, the provision of a plot and marker after the death of the person). However, for-profit private cemeteries must set aside a portion of funds received in a perpetual care fund, and the transactions within the funds are audited by the Board on a periodic basis.

Generally speaking, the Board attempts to meet its mandate with respect to the bereavement industry through paper reviews and consultation, though hearings involving complainants have occurred. The Board also hears appeals related to the actions of funeral homes, cemeteries and crematoriums. These appeals relate to the sale of pre-arranged funerals and the cost of a cemetery plot.

During 2006/07, the Board received an application from Neil Bardal Inc. (NBI) to enclose its scattering grounds within a to-be-expanded crematorium. Following research into industry and government practices in other jurisdictions, the Board issued an Order allowing the expansion and the use of the scattering grounds, touching on many societal issues related to cemetery and funeral matters. A motion seeking leave to appeal (to the Manitoba Court of Appeal) was filed by a party with private cemetery interests, and the Board held a hearing to reconsider its decision, the outcome being confirmation of its Order. During the year under review, the Manitoba Court of Appeal concluded in support of the Board's determinations and NBI commenced construction to enclose its scattering garden

4. HIGHWAY TRAFFIC BOARD

As previously indicated, the Board hears appeals of decisions of the Highway Traffic Board pursuant to *The Highways Protection Act*. Appeals generally deal with access to provincial highways by way of driveways and the placement of signs, particularly electronic signage, adjacent to Manitoba highways. Appellants have included local landowners, businesses and the Department of Highways and Government Services.

Generally, in determining these matters, the Board visits the site and holds a public hearing in the area. Board decisions follow an assessment of the facts of the situation and the hearing of positions advanced by the parties to the matter. The Board's decision criteria include fairness and safety.

During the 2007-08 year, the Board received 7 appeals, 6 were resolved without hearing, and 1 is still pending resolution as of March 31, 2008. The Board is also involved in the enforcement of one of its orders, the Board's mandate includes the ability to issue fines for non-compliance.

5. THE EMERGENCY 911 PUBLIC SAFETY ANSWERING POINT ACT

During 2005/06, *The Emergency 911 Safety Answering Point Act* was enacted; it assigns the appeals process to the Board. Applicants for 911 service provision refused licensing are now able to appeal denial to the Board. To date, no appeals have been filed.

6. CITY OF WINNIPEG CHARTER ACT (Passenger transport)

The City of Winnipeg Charter Act provides that where the City signs an agreement providing for an operator to transport customers for a fixed fee within the City of Winnipeg, the agreement must be approved by the Board. The Board must also approve the operator, who or which then becomes subject to ongoing Board oversight.

Historically, the Board has had to deal with relatively few of these agreements, which have been limited to transport services for children and the elderly.

In 2006, the City entered into an agreement with Avion Services Corporation (Avion), a wholly-owned subsidiary of the Winnipeg Airports Authority (WAA), to provide a shuttle service from the Winnipeg Airport. Avion filed its application with the Board in February 2007. In providing its approval, City Council strongly recommended that the Board hold a public hearing given significant public interest.

The Board has recently been advised to expect an application from Avion.

7. THE CONSUMERS' PROTECTION ACT

The provincial government introduced legislation in the spring of 2006, assigning to the Board the authority to set the maximum rates chargeable for payday loans and for cashing government cheques. The legislation was passed in June 2006.

Maximum Fees For Cashing Government Cheques

Hearings on cheque cashing were held in Thompson, Brandon and Winnipeg. The Consumers Association of Canada and the Manitoba Society of Seniors (CAC/ MSOS) intervened in the Winnipeg hearings, as did Money Mart and the Northwest Company, two major players in cheque cashing.

The hearing concluded in April 2007 and the Board issued its decision in May 2007; the decision placed caps on fees and made a number of recommendations to government intended to provide increased consumer protection.

Maximum Fees For Payday Loans

In April 2008, the Board released Order 39/08 setting the maximum rates for payday loans. The Order followed a public process of eight months, including 25 Board hearing days during which innumerable exhibits were filed, extensive cross-examination of witnesses took place and arguments presented. The payday loan industry was well represented, with two major firms and others present and active throughout the proceeding.

The maximums set by the Board are lower than now extant in the industry, and considerably lower than many of the firms. In its Order, the Board specifically noted that under the new maximums it was likely that only efficient payday firms could be operated economically. The maximums set by the Board are similar to those of the average American state, and higher than some. In Canada, Quebec, through a maximum annual interest provision of 35%, effectively bars payday lenders, as do a number of American states.

8. BOARD ADMINISTRATION

Board's Rules of Practices and Procedures

The Board operates pursuant to legislation and its Rules of Practice and Procedures (Rules). The Rules provide assurance and guidance to regulated Utilities, registered Interveners, Members of the Legislative Assembly, government and other interested parties with respect to the manner by which the Board manages its public and ex parte processes. The Rules had been operative in draft form for over a decade. The Board formally adopted its revised Rules in June 2006, following a process that involved circulating the draft Rules to interested parties. Subsequent to adoption, the Board published the Rules in the Manitoba Gazette and posted them on the Board's website.

Among other things, the Rules set out the Board's criteria for awarding costs to Interveners. The Board has full discretion with respect to the award of costs, and exercises that authority to restrain regulatory costs while enabling public participation in Board hearing processes.

Staffing

The Board was pleased to receive approval from Government to assign a full-time person to "shadow" its two associate secretaries for a period of two years. With all four senior Board staff eligible for retirement, succession planning is important. Ms. Kristine Schwanke was selected to understudy Mr. Gerry Barron and Mr. Hollis Singh until end of December 2009. Ms. Schwanke's previous Office Manager position is being filled on an acting status basis by Ms. Brenda Bresch, whose job requirements are now being delivered by the Board's newest staff member, Ms. Robyn Erlenmayer.

Operational improvements

Beginning in 2004, the Board embarked on a process intended to increase the effectiveness of its regulatory effort, restrain regulatory costs and allow it to meet increased workloads without substantial increases in staff and advisor resources. Since then, the overall cost of regulation has been reduced while the timeliness of Order issuance improved. As well, the Board's directions to water and sewer utilities have been enhanced by the provision of background and detailed rationale for all decisions, and the Board now regularly holds public hearings of municipal water and sewer rate applications outside Winnipeg.

Regulatory reform requires flexibility, and based on legal advice, the Board sought and obtained agreement from government to remove the requirement that the appointment of its advisors be by means of Order-in-Council authority. The Board now makes its own advisor appointments, under its own authority as provided in the Public Utilities Board Act.

Enabled by this change, and continuing its efforts to reduce costs, where effective and given no loss in Board file productivity, the Board has reduced its reliance on external advice and services, and thereby reduced regulatory costs. The Board has implemented a formal Advisor engagement policy setting out the relationship and expectations of the Board. During 2007, the Board issued a request for proposal for its business advisory services. As a result of that process, PricewaterhouseCoopers, a firm that had served the Board well over several decades, was replaced by Cathcart Advisors Inc.

The Board continues to explore ways and means to improve regulatory cost effectiveness, public awareness and consumer involvement.

External Relations

During the year, Board staff made a number of presentations, including those to the Coalition of Manitoba Motorcycles Group, the Association of Manitoba Municipalities annual meeting, and the Manitoba Municipal Administrators Association.

9. OUTLOOK FOR 2008-09 AND RECOMMENDATIONS

Electrical reliability

Following the 2003 eastern blackout, the American and Canadian governments acted to better assure electric reliability, particularly with respect to interconnected systems. These systems cross the Canada/United States border, and the American regulator, the Federal Energy Regulatory Commission (FERC), has been and is in the process of being provided authority to establish and manage protocols governing electric reliability.

To protect Canadian and Manitoba sovereignty, while allowing FERC's oversight to produce increased reliability, legislation is being introduced to appoint the Board as Manitoba's electric reliability regulator. With the passage of the legislation, the Board would work co-operatively with Manitoba Hydro, OMS, MISO and FERC to best ensure safe and reliable electricity interchanges with American utilities.

Board Cost recovery and Fee structure

The Board will continue to explore different models to achieve cost recovery.

Regulatory Scope

The Mayor of the City of Winnipeg suggested that the City's water and sewer utility should be placed under the auspices of the Board's oversight. The Board had previously recommended this to Government, and will now await the results of deliberations by the City and the Province.

With the inclusion of water cooperatives, the Board looks forward to an increased involvement in water utility regulation for the benefit of municipalities and their ratepayer customers.

Recommendations to Government

The Board relies on public policy, as established through legislation, regulations and stated government policy. In cases where public policy has not been established by the legislature or the government of-the-day, the Board may set policy. In such cases, public policy set by the Board is subject to amendment, which may come as a result of legislation, regulation or stated government policy. The Board's jurisdiction is finite and defined, and there are areas where the Board cannot establish policy even in the absence of legislation, regulation or stated government policy. In some cases, while there may be neither extant legislation nor regulation nor stated government policy, and the matter at issue is within the Board's jurisdiction, the Board may choose not to set policy. In some such cases, the Board may choose to bring the matter to the attention of government by way of comment and/or suggestion within a Board Order.

The Board has brought the following significant matters to the attention of government since 2004:

- the aforementioned exemption of the City of Winnipeg from the Board's jurisdiction with respect to water and sewer utilities:

the Board has suggested, recently supported by the Mayor of the City of Winnipeg, that it may be in the public interest to extend the Board's jurisdiction to include the water and sewer utility of the City, the only municipal body exempt at this time;

- the current exemption of the Manitoba Water Services Board (MWSB) from the Board's rate-setting jurisdiction

with respect to water and sewer utility rates; MWSB sets water and sewer rates for utility assets owned by the MWSB, and these rates affect municipalities otherwise subject to the water and sewer rate-setting jurisdiction of the Board:

the Board is of the view that all water and sewer utilities in the Province should be subject to its jurisdiction;

- MPI's Extension and Special Risk Extension (SRE) divisions are outside of the Board's jurisdiction, unlike MPI's Basic Autopac operations:

the Board has opined that the extension of the Board's oversight over MPI to include all of its operations would be of the public interest;

- In 2003, the Government of Manitoba transferred responsibility for operating its former Driver and Vehicle Licensing (DVL) branch to MPI, and concurrent with the transfer ceased paying MPI approximately \$6 million per annum in compensation for MPI's compensation of brokers providing certain DVL functions:

the Board has recommended to government that the compensation be restored as the revenue flow to the Province arising out of DVL functions has continued and in fact, increased;

- MPI's long-distance trucking industry have been subsidized by basic rate payers through the non-inclusion of accident benefit costs in the development of inter-provincial truck premiums, a decision made by the government:

the Board has recommended that either MPI be compensated for the annual subsidy by government or MPI transfer funds from SRE annual profits to the Basic program to meet the costs;

- The Province assesses an investment management fee against MPI and the fee is applied to all of MPI's investments, including Province of Manitoba bonds and short-term securities, as these securities are purchased on the direction of the Department of Finance:

the Board considers the Province to be in an apparent conflict-of-interest and suggested that the Province cease charging the fee on its own securities that are purchased by MPI;

- MH's capital expenditures are not subject to the approval of the Board, unlike the situation with respect to Centra Gas; the Board has opined that as MH's capital expenditures have and are expected to be valued in the billions of dollars and as the amortization and financing costs associated with capital expenditures are a large component of MH's annual revenue requirement:

the Board's jurisdiction would best extend to the approval of MH's capital expenditures ahead of actual construction or purchase;

- MH's debt:equity ratio and capital structure has been of significance to the Board in approving and establishing MH's customer class rates for electricity service:

the Board has suggested to the government that no further dividends be declared payable to the Province by MH until such time as MH's debt:equity ratio has reached the financial target accepted by all parties participating in the Board's MH proceedings.

None of these recommendations may be implemented by Board direction alone, being within the jurisdiction of government.

Along with providing regulated utilities and other operations with directions pursuant to the Board's jurisdiction, the

Board also provides recommendations and suggestions. The Board often takes this approach to provide the utilities an opportunity to consider matters ahead of detailed examination at a public hearing proceeding. Recommendations provided to utilities are published within Board Orders, and may be read by accessing Board Orders on the Board's website.

10. CONCLUSION AND ACKNOWLEDGEMENTS

The Board's website may be found at www.pub.gov.mb.ca. Through the website the public can monitor the Board's activities and obtain on a 24 hour basis decisions of the Board and Notices of significant issues before the Board.

The Board's jurisdiction is not contained only within *The Public Utilities Board Act*; provisions of *The Crown Corporations and Public Review and Accountability Act* and *The Manitoba Hydro Act* also relate to the Board. At some point, it may be worthwhile to consolidate the Board's mandate within one Act, to assist with the public's understanding of the Board's mandate. With respect to that mandate, the utilities that the Board has oversight over are also governed or overseen, in whole or in part, by others. These include the Legislature, Ministers Responsible, the boards of directors for the agencies, Crown Corporations Council, Clean Environment Commission, the Auditor General, the Manitoba Water Services Board, Conservation Manitoba, etc. While the Board is cognizant of the significant roles played by the other parties, this does not reduce the statutory mandates provided to the Public Utilities Board.

The Board's calendar for 2007/08 was, as usual, challenging and rewarding. What made this year especially unique was the requirement to establish maximum charges for payday loans. The Board's public and extensive hearing was the first of its kind in Canada. For 2008/09, the regulatory calendar remains full.

I want to thank the other Members of the Board, Board Advisors, and Board Staff for their dedication to the work of The Public Utilities Board and its public interest mandate.

We are ever mindful of the public's reliance on the Board for thorough and careful thought related to the matters that come before us; a fair hearing remains critically important. The Board has a long history of fulfilling this objective, and it remains the goal of the Board into the future.

Respectfully submitted,

Graham F.J. Lane, CA

June 9, 2008

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Public Utilities Board (the Board) is an independent quasi-judicial administrative tribunal operating pursuant to *The Public Utilities Board Act* ("the Act"). The Act was enacted in 1959, though the Board has regulated similar public services under other legislation since 1912.

During the fiscal year under review, the Board was responsible for the regulation of public utilities as defined under the Act; namely: Centra Gas Manitoba Inc. (a wholly owned subsidiary of Manitoba Hydro), Stittco Utilities Man Ltd., Swan Valley Gas Corporation, and municipal water and sewer utilities in the Province, with the exception of the City of Winnipeg's utility.

Pursuant to *The Crown Corporations and Public Review and Accountability Act*, the Board regulates the premiums charged by Manitoba Public Insurance for compulsory auto insurance, related premiums charged on drivers' licences and other fees, as well as Manitoba Hydro's electricity rates. While the Board reviews the financial performance and forecasts of Manitoba Hydro, it does not have authority over the utility's capital expenditure decisions.

Other enactments assigning regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

The Greater Winnipeg Gas Distribution Act

The Gas Allocation Act

The Prearranged Funeral Services Act

The Cemeteries Act

The City of Winnipeg Act (passenger carrier agreements)

The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)

The Highways Protection Act (Appeals)

The Emergency 911 Public Safety Answering Point Act (Appeals)

The Consumers' Protection Act

The Board is also responsible for the administration of *The Gas Pipe Line Act*, and, pursuant to that legislation, authorizes construction and operation of all gas pipe lines in Manitoba. The Board's primary concern in exercising these responsibilities is public safety.

The utilities regulated by the Board have annual revenues exceeding \$3 billion, and serve and affect virtually every Manitoba resident and business.

BOARD MEMBERS AND STAFF

Members of the Board:

Graham F. J. Lane CA, Chairman
Robert A. Mayer, Q.C., Vice-Chair
Dr. Leonard Evans, LL.D.
Monica Girouard, C.G.A.
Eric Jorgensen
Dr. Kathi Avery Kinew
Susan Proven, P.H.Ec.
Alain Molgat, B. Comm., C.M.A.

Staff Members:

Officers:

Gerald A. Gaudreau, C.M.A., Executive Director and Secretary
Hollis Singh, BA (Econ), Associate Secretary
Gerald O. Barron, F.C.G.A., Associate Secretary
Kristine Schwanke, Assistant Associate Secretary

Administrative Staff:

Debra Feuer, Secretary to the Chairman
Brenda Bresch, Office Manager
Robyn Erlenmayer, Administrative Secretary

The Chairman is a full-time appointment of the Lieutenant Governor in Council; the other Board members are part-time appointments. Public hearings of the Board are advertised, and applications made by sewer and water utilities where public hearings are not heard are made known to those affected, and Board decisions are communicated to the public. Decisions arising out of ex parte hearings are shared with the affected utilities and interveners, and posted on the Board's website. All Board decisions are available to the public, and are posted on the Board's website. Board members comprise the membership of panels that hear and subsequently decide upon the rate applications and other matters brought before the Board. Board members, staff and advisors are governed by conflict of interest guidelines, to ensure those appearing before the Board receive unbiased and independent judgements. Board decisions may be appealed to the courts, and applications may be made to the Board requesting that the Board reconsider a decision. The Board has adopted Rules of Practice and Procedure, which are made known and are available to consumers, utilities and other interested parties.

The Board relies upon expert advisors from the fields of accounting, actuarial science, engineering and law; the roster of advisors includes:

Accounting
Actuarial Science
Engineering
Law

Cathcart Advisors Inc.
Eckler Partners LLP
Energy Consultants International Ltd. and LAB Consultants
Fillmore Riley LLP and Pitblado LLP

SUMMARY OF BOARD ACTIVITIES

ORDERS ISSUED

	<u>2007/08</u>		<u>2006/07</u>
Regulated Industry Orders:			
Water and Sewer Utilities			
Applications for amended rates	37		31
Applications to address deficits	43		51
General matters, late payment fees	<u>1</u>	81	<u>3</u> 85
Manitoba Hydro			
Electricity operations	56		60
Centra Gas Manitoba	16	72	<u>15</u> 75
Natural Gas and Propane Utilities and Pipelines			
Swan Valley Gas (consumer rates)		2	1
Stittco Utilities Man Ltd.		6	3
TransCanada Calibrations (safety audit)		-	-
Other Natural Gas			
Service Disconnection*		-	-
General matters, Code of Conduct (brokers)		1	-
Manitoba Public Insurance Corporation		5	6
Highways Protection Act		6	-
Fees for cashing Government Cheques		2	1
Maximum Charges for Payday Loans		1	-
The Cemeteries Act		<u>3</u>	<u>3</u>
 Total number of Orders issued		 <u>179</u>	 <u>174</u>

Note: Copies of the decisions of The Public Utilities Board of Manitoba are available from the Board's office upon request, and are posted on the Board's website (www.pub.gov.mb.ca). The Orders indicated above include Orders related to applications for costs by interveners to the Board's process. * Approximately 6,000 natural gas service disconnections occurred in Winnipeg and Brandon during the fiscal year under review, 99.8% of these properties were reconnected subsequent to payment arrangements having been made. The Board works co-operatively with Manitoba Hydro/Centra Gas to ensure that health and safety concerns are addressed and remain the highest priority in these matters.

SUMMARY OF BOARD ACTIVITIES

LICENCES ISSUED

	2007/08	2006/07
Direct Purchase of Natural Gas		
Brokers	12	11
The Cemeteries Act		
Cemeteries, renewal	11	12
Initial licensing	-	-
Columbariums	18	18
Mausoleums	5	5
Crematories	17	17
Agents/Owners	120	104
Agent Transfer	<u>1</u>	3
	172	159
The Prearranged Funeral Services Act		
Renewal	25	24
Initial licensing	-	1
	<u>25</u>	<u>25</u>
Total licenses issued	<u>209</u>	<u>195</u>

In addition, the Board receives notice of price changes from cemeteries, crematoriums and with respect to pre-arranged funerals.

FINANCIAL INFORMATION
Fiscal Year Ended March 31, 2008

Revenue and expenses related to Board operations and Board decisions are recorded in the accounts of the Consolidated Fund of the Province of Manitoba and the utilities regulated by the Board. The Board incurs costs to its own account, and recovers these costs through statutory levies against Manitoba Hydro, Centra Gas, Manitoba Public Insurance and Stittco Utilities Man Ltd. and fees charged to other regulated utilities. The Board directs the utilities to pay the costs of Board advisors and, upon a Board Order awarding costs, all or a portion of the costs incurred by interveners to its hearings.

(\$000'S)

	<u>2007/08</u>		<u>2006/07</u>
Levies, Direct and Indirect (\$000)			
General Board Levies on Manitoba Hydro with respect to:			
a) electricity;	\$315		\$318
b) gas operations	<u>671</u>	986	<u>610</u> 928
Costs of Board Advisors, paid by Manitoba Hydro:			
a) electricity;	749		475
b) gas operations	<u>693</u>	1,452	<u>573</u> 1,048
Costs of Intervenors, paid by Manitoba Hydro:			
a) electricity;	0		119
b) gas operations	<u>461</u>	<u>461</u>	<u>96</u> <u>215</u>
Aggregate Board levies on Manitoba Hydro consolidated		2,899	2,191
Levies on Manitoba Public Insurance Corporation (MPI), with respect to:			
General Board Levies on MPI	312		312
Costs of Board Advisors, paid by MPI	232		244
Costs of Intervenors, paid by MPI	<u>49</u>		<u>58</u>
Aggregate Board levies on MPI		593	614
Levies on:			
Stittco Utilities Man Ltd.	39		33
Swan Valley Gas Corporation	3		3
Water & Sewer Utilities	28		22
Fees related to cemetery and funeral related activities	24		26
Natural Gas Brokers	8		6
Government (cheque cashing and payday loans)*	<u>489</u>	<u>591</u>	<u>111</u> <u>201</u>
		<u>\$4,083</u>	<u>\$3,006</u>
Board Expenditures, Direct and Indirect (\$000)			
Direct costs of the Board			
Salaries & per diems	685		661
Rate regulation and safety related costs	305		231
Cheque cashing & payday loan hearings*	453		111
General overheads (rent, technology, utilities, etc)	<u>273</u>	1,716	<u>256</u> 1,259
Board Advisor costs billed to regulated entities		1,696	1,308
Intervenor costs billed to regulated entities		<u>519</u>	<u>273</u>

* Expenses include professional advisory services and intervener cost awards.

FINANCIAL INFORMATION (cont'd)
Fiscal Year Ended March 31, 2008

Costs and revenues reported do not include costs incurred by the regulated utilities for their own direct costs associated with Board regulatory processes. Such costs include salaries and benefits, notice expenditures, consultants and overheads.

The increase in costs, year over year, is attributable to three main factors:

1. Natural Gas hearings related to gas marketing- this was a substantive hearing, the first of its kind held since 1991. The cost of advisors and intervener cost awards for this hearing was not present in 2006/07 and is not expected to reoccur in the same magnitude. A paper-based hearing is planned for 2008/09, related to the 2007/08 hearing.
2. Gas Safety matters- there was increased activity on this file in 2007/08 related to a number of unusual and one-time issues, namely a review of 4-party trenching and an application by Manitoba Hydro to use a new piping product. These costs are not expected to reoccur.
3. Payday loan hearings- this was a first proceeding for the Board. Costs involved were primarily related to legal counsel and intervener cost awards. Further legal costs are anticipated for 2008/09 due to an appeal to the courts and an application for review and vary of Board Order 39/08. Reviews of the maximum charges established by the Board are to be conducted every three years; therefore, aside from the appeal proceedings, major costs are not expected to reoccur until 2010/11. These costs are recovered from the Consumers Bureau.

Régie des services publics

**Rapport annuel
2007 - 2008**





Le 9 juin 2008

Monsieur Steven Ashton
Ministre des Affaires intergouvernementales
Palais législatif, bureau 301
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

Objet : Rapport annuel, Régie des services publics (Manitoba)

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions du paragraphe 109(1) de la *Loi sur la Régie des services publics*, j'ai le privilège de vous présenter, de la part des autres membres de la Régie et en mon nom propre, le rapport annuel de la Régie des services publics pour l'exercice 2007-2008, qui s'est terminé le 31 mars 2008.

Le mandat de la Régie consiste à déterminer l'intérêt public en ce qui concerne les services publics et les questions qui, selon les règlements, relèvent de la surveillance de la Régie. L'intérêt public est non seulement défini comme l'intérêt des usagers pour des tarifs et des modalités équitables et raisonnables, mais il comprend également la stabilité financière des services publics et des autres exploitants concernés. Sur demande, présentée par un demandeur ou ordonnée par la Régie, celle-ci établit des tarifs et des modalités de service, après examen des opérations financières, générales et environnementales du demandeur. La Régie peut approuver, modifier ou rejeter les demandes. Elle peut aussi ordonner que des demandes lui soient présentées.

Les compétences de la Régie en matière de réglementation englobent les principaux services publics de la Province et des municipalités du Manitoba, à l'exception notable des services d'eau et d'égouts de la Ville de Winnipeg. La Régie veille aussi à la sécurité des réseaux de distribution de gaz naturel et de propane. Le mandat de la Régie s'étend à la délivrance de licences et à la supervision des cimetières et crématoires privés, aux services de pompes funèbres avec arrangements préalables, aux comptes en fiducie d'entretien perpétuel et aux courtiers en gaz naturel.

La Régie entend les appels des décisions d'Hydro-Manitoba (relativement aux interruptions de service de gaz naturel), des refus de permis de centre 911, et des décisions du Conseil routier relatives aux accès routiers et aux panneaux de signalisation adjacents. En outre, la Régie doit approuver les exploitants de services de transport non urbains ainsi que les ententes passées entre ces exploitants et la Ville de Winnipeg (en vertu de la *Charte de la Ville de Winnipeg*). Récemment, la Régie a assumé sa nouvelle responsabilité consistant à établir les tarifs maximaux admissibles pour l'encaissement des chèques du gouvernement et les frais maximaux sur les prêts de dépannage.

Durant la période visée, la Régie a tenu des audiences publiques relativement à Hydro-Manitoba, à Centra Gas, à la Société d'assurance publique du Manitoba, aux services d'eau et d'égouts municipaux, à l'encaissement de chèques du gouvernement, aux frais des prêteurs (prêts de dépannage) et à des appels de décisions du Conseil routier concernant l'accès à une route. La Régie a aussi procédé à des audiences publiques ou à des études *ex parte* de dossiers relativement à des demandes, tarifaires ou autres, d'Hydro-Manitoba et de nombreux services réglementés d'eau et d'égouts. Conséquences de ces travaux, la Régie a décidé des modifications de tarif et de modalités; a apporté des amendements à des tarifs et à des processus connexes, et a fait des recommandations au gouvernement, à des sociétés d'État, à des organismes municipaux de services publics, à d'autres entités assujetties à des vérifications de la Régie.

Outre moi-même, qui exerce les fonctions de président à temps complet de la Régie; notre organisme comprend sept membres à temps partiel très motivés, productifs et efficaces. En mars 2008, la Régie comptait sept employés à temps plein, placés sous la direction du directeur administratif, M. Gaudreau, auquel s'ajoutent des conseillers professionnels d'expérience (juristes, comptables, actuaires et ingénieurs). Les membres, le personnel et les conseillers de la Régie sont déterminés à fournir à la Province un service efficace et efficient sur toutes les questions relevant du mandat de la Régie.

C'est avec mes respects, Monsieur le Ministre, que je vous sou mets ce document.

Graham F. Lane
Président

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. Introduction	1
2. Survol des processus de la Régie	3
3. Entités réglementées	5
i. Hydro-Manitoba - Électricité	5
ii. Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)	9
iii. Stittco Utilities Man Ltd. (Stittco)	13
iv. Swan Valley Gas Corporation	14
v. Courtiers en gaz naturel	15
vi. Société d'assurance publique du Manitoba	16
vii. Services d'eau et d'égouts	19
viii. Cimetières et questions connexes	21
4. Conseil routier (appels)	22
5. <i>Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911 (appels)</i>	22
6. <i>Charte de la Ville de Winnipeg (transport de passagers)</i>	23
7. <i>Loi sur la protection du consommateur</i>	23
8. Administration de la Régie	24
9. Perspective pour 2008-2009 et recommandations	25
10. Conclusion et remerciements	28
Responsabilités prévues par la loi	30
Membres et personnel de la Régie	31
Sommaire des activités de la Régie	32
	Ordonnances rendues
	Permis délivrés
Données financières	33
	34

Rapport du président

Examen des audiences tenues par la Régie pendant l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008

1. INTRODUCTION

La Régie des services publics (la Régie) approuve et fixe les tarifs des services publics, veille à la sécurité des pipelines et supervise diverses autres questions, conformément à la loi. On attend de la Régie que, dans le cadre de ses décisions, elle détermine l'intérêt public, lequel a été défini de manière à inclure le traitement équitable des clients et des consommateurs ainsi que la viabilité financière des services publics. Ces dernières années, grâce notamment à la promulgation de la *Loi sur le développement durable*, l'intérêt du public envers l'efficacité énergétique, la conservation et l'énergie propre a aussi été établi.

La Régie est composée d'un président à temps plein nommé et de sept membres à temps partiel, soutenus avec compétence par du personnel et des conseillers. La Régie est un tribunal administratif quasi judiciaire qui prend ses décisions indépendamment de l'orientation du gouvernement, conformément aux lois habilitantes, à la réglementation et à la politique gouvernementale. La Régie remplit son mandat par le biais d'audiences publiques, d'études de documents et d'interventions directes qui nécessitent la collecte de renseignements, des recherches, des consultations et des délibérations attentives.

Les grandes responsabilités de la Régie sont :

1. l'établissement de tarifs et de modalités raisonnables dans les domaines suivants :
 - a. électricité;
 - b. gaz naturel et propane fournis par gazoduc;
 - c. tarifs de l'assurance automobile obligatoire de base; et
 - d. services d'eau et d'égouts (à l'exclusion des activités de la Ville de Winnipeg et de la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba);
2. la supervision de la sécurité, des dépenses en capital et de l'exploitation en général des pipelines de gaz naturel et de propane;
3. la délivrance de licences :
 - a. aux cimetières et crématoires privés;
 - b. aux courtiers en gaz naturel;
4. la supervision :
 - a. des cimetières et crématoires privés; notamment le contrôle des comptes de fiducie des entrepreneurs de pompes funèbres en vertu de la *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*, et les fonds de fiducie d'entretien perpétuel; et
 - b. des courtiers en gaz naturel;

5. l'audition des appels des :

- a. décisions du Conseil routier en vertu de la *Loi sur la protection des voies publiques*;
- b. demandeurs à qui on a refusé un permis de centre 911, en vertu de la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique – service d'urgence 911*;
- c. consommateurs touchés par une interruption du service de gaz naturel;
- d. clients engagés dans des litiges contractuels avec les courtiers en gaz naturel.

6. l'établissement des tarifs maximaux pour :

- a. les prêts de dépannage;
- b. l'encaissement des chèques du gouvernement;

7. l'approbation et la délivrance de licences aux exploitants de services de transport à tarif fixe en vertu d'ententes avec la Ville de Winnipeg.

La Régie fait partie du Manitoba Council of Chairs of Administrative Tribunals (MCAT), de l'Association canadienne des membres des tribunaux d'utilités publiques (CAMPUT), et du Canadian Automobile (insurance) Rate Regulators (CARR). Les méthodes du Canada et du Manitoba en matière réglementaire et les questions connexes sont abordées et des avis professionnels sont fournis, par l'intermédiaire de ces trois organismes. La Régie participe à l'Association canadienne de normalisation (où sont établies les normes de sécurité sur le gaz naturel et le propane) et à l'Organization of MISO States (OMS), qui concentre ses activités sur les questions reliées à la production et au transport d'électricité.

Le président de la Régie est membre du conseil de la MCAT et membre votant du CAMPUT et de l'OMS. Formée en 2004, l'OMS a pour vocation de dispenser un point de vue coordonné sur les questions de transport d'électricité entre les quatorze États membres et la province membre canadienne, le Manitoba, qui participent à l'organisation des Midwest Independent Transmission System Operators (MISO) au sein de laquelle Hydro-Manitoba est vendeur et acheteur d'électricité en gros. Par l'intermédiaire de son directeur administratif, la Régie participe activement à la mise sur pied du nouvel organisme CARR, dont la séance inaugurale s'est tenue en novembre 2007.

Durant la période du 1^{er} avril 2007 au 31 mars 2008, la Régie a délivré 179 ordonnances et 209 permis (174 ordonnances et 195 permis en 2007), et s'est occupée d'une foule d'autres questions. Pendant ce même exercice, la Régie a dépensé 1,251 million de dollars en coûts directs (comparativement à 1,259 million de dollars en 2006-2007), dont quelque 295 000 \$ pour la sécurité des gazoducs. La Régie a aussi ordonné aux sociétés de services réglementées de payer un supplément de 2,165 million de dollars (1,581 millions en 2006-2007) pour financer les coûts des conseillers de la Régie et des intervenants concernés par les audiences de la Régie. La Régie compense ses coûts directs par des prélèvements auprès des services publics réglementés et des autres parties et demandeurs. Les services publics réglementés prennent aussi en charge le coût direct de leur participation aux activités réglementaires de la Régie.

Si l'on tient compte de tous les coûts engagés par toutes les parties intervenant dans les processus de la Régie, le

total des coûts de réglementation pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008 a atteint environ 3,4 millions de dollars (2,8 millions de dollars en 2006-2007), à l'exclusion des montants dépensés par les entités réglementées. L'augmentation est en majeure partie attribuable aux frais des auditions concernant les prêts de dépannage et l'encaissement de chèque. Les quelque 250 services publics et industries réglementés par la Régie ont des revenus annuels estimés à plus de 3 milliards de dollars; les coûts de réglementation ne représentent donc qu'environ un dixième de 1 % des revenus générés.

Même si la plupart des services publics réglementés sont des monopoles, quelques exploitants évoluent dans des marchés où s'exerce la concurrence. L'action de la Régie concerne chaque résident, chaque entreprise et chaque organisme du Manitoba.

2. SURVOL DES PROCESSUS DE LA RÉGIE

Les services publics réglementés présentent une demande à la Régie quand ils cherchent à obtenir une modification de tarif ou, dans certains cas, une modification opérationnelle ou structurelle. Dans le cas des grands services publics, ou pour l'étude d'une proposition de hausse ou autre modification jugée exceptionnellement forte ou qui prête à controverse, la Régie entend généralement la demande dans le cadre d'une audience publique. Les audiences peuvent prendre un caractère officiel et se tenir dans l'ambiance d'un tribunal, avec assermentation de témoins, présentation de preuve et interrogatoire contradictoire.

Des intervenants représentant les intérêts particuliers et généraux participent habituellement aux audiences publiques qui se rapportent à Hydro-Manitoba, à Centra Gas Manitoba, à la Société d'assurance publique du Manitoba, et à la fixation des commissions et frais maximaux pour l'encaissement des chèques du gouvernement et pour les prêts de dépannage. Comme la Régie, les intervenants posent des questions, contre-interrogent des témoins et prennent position. Par ailleurs, le grand public a la possibilité de s'adresser à la Régie à toutes ses audiences publiques, et, habituellement, des personnes se prévalent de cette possibilité. Les intervenants et la Régie peuvent appeler à comparaître des témoins experts. Ces derniers, de même que les témoins et comités de témoins présentés par le demandeur ou l'autre partie, rendent leur témoignage qui soutient, réfute ou propose des options connexes. Les interventions visent à aider la Régie à prendre des décisions, en présentant des points de vue qui, tout en reflétant ceux des organismes représentés, présentent de l'information d'intérêt public.

Avant les audiences (à l'exception des audiences *ex parte* qui se déroulent à huis clos), des avis publics sont émis pour annoncer leur tenue prochaine et pour informer le public de son droit d'y participer et de l'allocation possible de dépens pour le soutien des interventions. Les procès-verbaux des principales audiences sont affichés sur le site Web de la Régie et, sur demande, sont mis à la disposition des parties intéressées par d'autres moyens. Des exemplaires des décisions de la Régie sont distribués aux parties ayant participé à l'audience, aux médias et, sur demande, au public. De plus, les principales décisions de la Régie sont rendues publiques par des communiqués et affichées sur

son site Web.

Finalisées en 2006, les règles de pratique et de procédure de la Régie fixent le déroulement des audiences publiques. Ces règles sont mises à la disposition de toutes les parties participantes avant la tenue d'une audience et sont affichées sur le site Web de la Régie. Les décisions de la Régie peuvent faire l'objet d'un appel devant la Régie elle-même, par une requête en réexamen et rectification, ou, dans certaines circonstances, devant un tribunal. En général, très peu de décisions de la Régie font l'objet d'un appel.

Dans certains cas, lorsque des circonstances particulières le justifient, la Régie donne des directives provisoires qui reflètent généralement des décisions tarifaires prises au cours d'examen auxquels ni les intervenants ni le public n'ont assisté ou participé. Une telle séance est appelée audience *ex parte*. Les motifs justifiant les décisions *ex parte* sont rendues publiques et sont communiquées aux parties touchées ou intéressées (les intervenants, les médias et, sur demande, le public). Les décisions *ex parte* temporaires sont sous réserve de confirmation, de révocation ou de modification par le biais d'une audience publique subséquente ou autre instance de la Régie. Lors de telles instances, le service public, les intervenants inscrits et le public sont ou peuvent être présents. Il est également possible d'interjeter appel des décisions *ex parte*, soit par une requête en rectification devant la Régie, soit devant la Cour.

Bien qu'aucune affaire traitée par la Régie n'ait fait l'objet d'un appel devant un tribunal au cours de l'exercice 2007-2008, on s'attendait à ce qu'un appel soit présenté relativement à la décision récente de la Régie au sujet des prêts de dépannage.

En mars 2008, la Cour suprême du Canada a pris une décision historique en ce qui concerne l'examen judiciaire des décisions des tribunaux administratifs. La Cour suprême a modifié la façon de procéder aux examens judiciaires visant à contester une décision prise par un tribunal administratif. Auparavant, on comptait trois normes d'examen : le bien-fondé, la décision raisonnable simpliciter et la décision manifestement déraisonnable. Désormais, il n'y en aura que deux, la décision raisonnable simpliciter et la décision manifestement déraisonnable ayant été regroupées. La norme la plus stricte, celle du bien-fondé, s'appliquera dans les cas d'allégation d'erreur de droit ou de fait, alors que la norme de la décision raisonnable s'appliquera aux jugements prononcés par les tribunaux administratifs. La Régie ne s'attend pas à ce que ce changement ait beaucoup d'effets sur les appels de ses décisions. En effet, elle a depuis longtemps coutume de donner les raisons de ses décisions et elle suit des procédures conformes aux pratiques générales du droit.

S'efforçant de limiter les frais liés à la réglementation, la Régie prend souvent ses décisions par le biais d'un examen public du dossier dans le cas des services publics de relativement moindre envergure, comme la Swan Valley Gas Corporation, Stittco Utilities Man Ltd., un grand nombre de services d'eau et d'égouts municipaux, des cimetières et des crématoires. En vertu de ce processus, la Régie exige du demandeur qu'il publie un avis de sa demande indiquant les questions à régler dans le cadre de l'audience. La Régie s'informerait ensuite sur les détails de chaque demande par un processus prévoyant l'interrogation écrite (par le biais de demandes de renseignements) du

demandeur et, dans certains cas, d'intervenants inscrits. Un nombre croissant de demandes de services d'eau et d'égouts, en particulier lorsqu'il s'agit d'une proposition de hausse tarifaire importante, ont été entendues au cours d'audiences publiques qui se sont déroulées dans tout le Manitoba.

Dans le cadre de sa procédure générale sur les demandes d'approbation de tarifs des services publics, la Régie évalue les états financiers et les exigences de revenu du service public, en s'arrêtant aux détails comme aux questions de portée générale pour en arriver à des options viables. Parmi ces options, la Régie détermine l'intérêt du public. Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie exige du demandeur qu'il publie un avis de sa demande et qu'il lui communique les objections et commentaires qu'il pourrait recevoir. Dans certains cas, les commentaires du public découlent d'un changement d'approche de la Régie relativement à une demande, et de sa décision de recourir à une audience publique plutôt qu'à un examen du dossier.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie exerce ses activités en vertu de la loi et selon des règles officielles de pratique et de procédure, à la façon d'un tribunal. Le processus de la Régie oblige donc les membres à déclarer tout conflit d'intérêt avant une audience ou un processus de décision. En règle générale, la Régie siège par formations de trois membres, particulièrement dans le cas des demandes entendues par voie d'audiences publiques orales. Les membres de la Régie sont affectés à au moins l'une des grandes sphères de responsabilité : électricité, gaz naturel, eaux et égouts, etc. Les membres de la Régie se rencontrent aussi régulièrement en tant que comité à part entière pour discuter des questions relatives aux activités de la Régie et pour en établir les politiques générales. Les réunions de la Régie font l'objet de procès-verbaux.

3. ENTITÉS RÉGLEMENTÉES

i) Hydro-Manitoba – Électricité

Avec des recettes annuelles d'environ deux milliards de dollars et quelque 6 000 employés, Hydro-Manitoba est la plus importante société d'État du Manitoba. Cette entreprise joue un rôle crucial pour le Manitoba à maints égards : approvisionnement en électricité et en gaz naturel; contribution à la croissance économique et au développement durable; relations avec les Premières nations; contributions annuelles au Trésor de la Province (redevances d'utilisation d'énergie hydraulique, impôt sur le capital, charges sociales, taxes sur la garantie de la dette et impôts sur les revenus des employés et des agents). La dette d'Hydro-Manitoba représente approximativement 50 % du total des emprunts du gouvernement provincial. Les dépenses en capital que prévoit la société d'État pour la production, le transport et les autres dépenses en capital (dépenses qui pourraient totaliser quelque 15 milliards de dollars au cours des 10 prochaines années) nécessiteront de nouveaux investissements et emprunts importants.

Récemment, Hydro-Manitoba a annoncé qu'elle prévoyait afficher un revenu gagné net d'environ 300 millions de dollars pour l'exercice 2007-2008. En 2004, après de nombreuses années sans hausse, la Régie a modifié la demande d'approbation de tarifs d'Hydro-Manitoba et a consenti au service public une augmentation générale de 5%

à compter du 1^{er} août 2004 et deux hausses conditionnelles de 2,25 %. La première des deux hausses conditionnelles a été mise en œuvre en 2005. Même si Hydro-Manitoba a refusé au départ de donner suite à la seconde augmentation conditionnelle, faisant état d'une amélioration des résultats d'exploitation liés à l'augmentation du revenu net des exportations, la société d'État a demandé et obtenu une hausse tarifaire de 2,25 % en janvier 2007 (l'état des ressources hydriques s'était détérioré et freinait les ventes à l'exportation et les bénéfices). Par la suite, la Régie a entendu une demande d'augmentation générale de 2,25 % par voie d'examen de dossier et a consenti une hausse tarifaire temporaire de 2,25 % au 1^{er} mars 2007.

En août 2007, Hydro-Manitoba a présenté une demande de nouveaux tarifs dont l'audience a commencé en mars 2008. Le service public souhaitait augmenter ses tarifs de 2,9 % au 1^{er} avril 2008, et ses prévisions décennales tablaient sur une augmentation de 2,9 % au cours de chacune des années suivantes. La demande contenait également une proposition visant la création d'une nouvelle catégorie pour les industries grandes consommatrices d'énergie, catégorie dont les tarifs seraient évalués en fonction des coûts marginaux d'Hydro-Manitoba.

Le Manitoba Industrial Power Users Group (MIPUG) a contesté cette proposition, en particulier le critère qu'Hydro-Manitoba proposait d'utiliser pour déterminer l'application du nouveau tarif. La Régie se penchera sur la question de savoir si la proposition d'Hydro-Manitoba est la bonne solution pour éviter le risque mentionné, et cela dans le cadre de l'audience relative à la modification des tarifs qui a commencé le 3 mars 2008. Au cours de la même audience, la Régie examinera les autres propositions d'Hydro-Manitoba et se penchera sur la définition de la sous-catégorie à laquelle le nouveau tarif s'appliquerait et sur le calcul de la quantité d'énergie de base à laquelle les tarifs « patrimoniaux » s'appliquent.

Demande d'approbation de tarifs pour le diesel

Le 5 octobre 2006, Hydro-Manitoba a présenté à la Régie une demande d'approbation *ex parte* des propositions de modification des tarifs temporaires visant la zone diesel. La demande portait sur une augmentation de tarifs destinée à absorber les coûts d'exploitation depuis 2004 ainsi qu'à fournir une récupération graduelle, par le biais de la tarification, d'un déficit accumulé dans l'attente de la conclusion d'une entente de règlement avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien. La Régie a approuvé la demande de façon temporaire et sur une base *ex parte*, à compter du 1^{er} janvier 2007.

Hydro-Manitoba a reçu instruction de déposer une demande afin de modifier et de finaliser les tarifs du diesel pour les collectivités ainsi que les ordonnances en suspens et temporaires relativement à la zone diesel, à la suite de la finalisation du projet de convention de règlement avec le gouvernement fédéral. La convention de règlement comprend des dispositions prévoyant des contributions du fédéral aux coûts en capital et aux coûts d'exploitation d'Hydro-Manitoba liés à la fourniture d'électricité aux collectivités des Premières nations alimentées par de l'électricité produite au diesel. Au 31 mars 2008, la convention restait à finaliser.

Établissement des tarifs hebdomadaires de l'énergie excédentaire (processus *ex parte*)

Les tarifs d'Hydro-Manitoba reposent actuellement sur le coût du service fourni à différentes catégories de clients. Les clients du secteur industriel bénéficient de tarifs d'électricité de beaucoup inférieurs à ceux de la clientèle du secteur résidentiel, car les firmes de la catégorie tarifaire des grandes industries n'ont pas besoin d'utiliser le réseau de distribution d'Hydro-Manitoba, puisqu'elles sont alimentées directement par des lignes de transport. Dans la même veine, le Programme d'énergie excédentaire d'Hydro-Manitoba offre aux grosses industries la possibilité d'acheter de l'énergie « excédentaire » produite ou achetée par Hydro-Manitoba à des tarifs comparables à ceux qui s'appliquent aux clients à l'exportation.

Par le biais du processus *ex parte*, la Régie établit chaque semaine des tarifs temporaires pour les fins du Programme d'énergie excédentaire d'Hydro-Manitoba; les tarifs ont procuré des valeurs approximatives pour la tarification des exportations ponctuelles d'Hydro-Manitoba aux États-Unis, tout en établissant les tarifs pour les ventes à l'industrie manitobaine. Approximativement, 50 % des ventes d'Hydro-Manitoba à l'exportation se font en vertu de contrats; le reste représente des ventes ponctuelles, qui sont fondées sur les prix de gros de l'électricité en vigueur sur le marché et le niveau de production et de transport excédentaires dont dispose Hydro-Manitoba.

Hydro-Manitoba et plans relatifs aux investissements majeurs

Hydro-Manitoba a établi des plans d'investissement considérables en vue d'étendre et d'améliorer les installations de production, de transport, de distribution et d'administration. Tout en étant axés sur les avantages de l'amélioration du service et de la rentabilité, les plans auront des répercussions sur les emprunts d'Hydro-Manitoba et le ratio emprunts/capitaux propres qui en découle, et augmenteront la dette jusqu'à la mise en service et jusqu'au développement de ventes additionnelles qui contribueront aux bénéfices non répartis. Avec des risques réels et permanents de sécheresse et d'autres problèmes potentiels, Hydro-Manitoba doit conserver un bilan solide. La priorité permanente de la Régie est donc de surveiller le ratio emprunts/capitaux propres et l'adéquation des tarifs.

Le vent est une source d'énergie propre et respectueuse de l'environnement, qui complète les ressources hydroélectriques de la société d'État. Hydro-Manitoba a donc conclu des achats d'électricité auprès d'une ferme éolienne de 99 MW fonctionnant près de Saint-Léon. En 2008, Hydro-Manitoba a conclu des contrats afin de se procurer 300 MW d'énergie éolienne supplémentaires, et la société d'État compte porter ce chiffre à 1 000 MW au cours des 20 prochaines années. Même si la production éolienne présente ses avantages, la Régie s'attend à ce que des ententes fondées sur les coûts quotidiens actuels pèsent sur les coûts globaux d'Hydro-Manitoba et sur les perspectives tarifaires au fur et à mesure que de nouveaux projets seront engagés.

La centrale de Wuskwatim, actuellement en construction, fournira 200 MW additionnels, pour un investissement d'approximativement 1,6 milliard de dollars, y compris dans la capacité de transmission. Le partenaire potentiel

d'Hydro-Manitoba dans le projet est la nation crie de Nisichawayasihk. D'autres investissements dans de nouveaux moyens de production sont désormais également prévus, comme Keyask et Conawapa. Il est aussi prévu d'améliorer les centrales actuelles et d'accroître les capacités de transport, ce qui porte à quelque 15 milliards de dollars le montant des dépenses en immobilisations projetées au cours des 10 prochaines années, soit l'investissement de ce type le plus important jamais effectué par une société de la Couronne au Manitoba. Hydro-Manitoba participe à des projets et élabore des plans prévoyant des investissements additionnels dans l'amélioration de l'efficacité énergétique et de la rétention de chaleur, en collaboration avec ses clients. Des améliorations de l'efficacité énergétique libèrent des capacités de production pour l'exportation, et permettent de réduire les factures des usagers et de réaliser des gains environnementaux par la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de carbone.

Hydro-Manitoba construit un nouveau siège social dont le coût avoisinera les 280 millions de dollars. Le nouvel édifice, qui fait partie d'un projet prévoyant l'achat par Hydro-Manitoba de Winnipeg Hydro, devrait permettre le regroupement des fonctions administratives.

La Régie n'a pas le mandat de préapprouver les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba, même si celles-ci représentent un volet majeur des coûts globaux et conditionnent l'essentiel de la tarification. La participation de la Régie à l'approbation des dépenses en capital minimiserait le potentiel de refus de la prise en compte des coûts dans la fixation des tarifs. La Province étant le seul actionnaire d'Hydro-Manitoba, la valeur utilitaire du refus de la prise en compte des coûts dans la fixation des tarifs, du point de vue d'un usager, est contestable, car les clients d'Hydro-Manitoba sont aussi les contribuables de la Province. Dans le cadre de la structure antérieure de propriété privée de Centra Gas, la Régie a refusé la prise en compte de pertes contractuelles futures d'environ 20 millions de dollars à la fin des années 1990, ce qui a eu un effet direct sur l'actionnaire.

Un argument lié à la réglementation soutient donc l'élargissement des pouvoirs de la Régie à l'égard d'Hydro-Manitoba de manière à inclure la préapprobation des grandes dépenses en capital, un pouvoir dont jouit la Régie relativement aux activités de Centra Gas. Un tel mandat renforcerait le contrôle des dépenses en capital (élément qui influence de manière importante les besoins en revenus et la tarification pratiquée vis-à-vis de la clientèle). La situation actuelle laisse la responsabilité des dépenses en capital à Hydro-Manitoba et au gouvernement, et cela se traduit par des coûts de réglementation réduits.

Activités de l'OMS (Organization of MISO States)

La participation de la Régie à l'OMS a été restreinte, en raison principalement de limitations aux ressources de la Régie. L'OMS est orientée vers le « consensus ». Elle a pour vocation de promouvoir les points de vue des autorités des quatorze États américains et du Manitoba sur des questions liées à la production et au transport d'électricité de part et d'autre des limites des États, de la province et des deux pays, et elle présente des rapports conjoints à l'organisme fédéral américain de régie. Parce que le Manitoba n'a qu'un seul transporteur d'électricité, Hydro-Manitoba, et qu'Hydro-Manitoba est une société d'État qui bénéficie de la participation du gouvernement, les

problèmes étudiés par l'OMS jusqu'à présent n'ont pas nécessité d'intervention étendue de la Régie. Cela pourrait changer avec les nouvelles responsabilités en matière de fiabilité de l'électricité qui échoiront à la Régie (voir ci-après).

ii) Centra Gas Manitoba Inc. (Centra Gas)

Centra Gas fournit du gaz naturel à environ 250 000 clients résidentiels, commerciaux et institutionnels. Centra Gas a été achetée par Hydro-Manitoba en 1999 et est intégrée aux activités générales d'Hydro-Manitoba. Centra Gas n'emploie pas de personnel et tous les coûts d'exploitation sont affectés à Centra Gas sous réserve d'examen par la Régie.

Centra Gas alimente principalement Winnipeg et le Sud du Manitoba, car les coûts d'installation et d'entretien des gazoducs sont très élevés. Environ la moitié des clients d'Hydro-Manitoba misent sur le gaz naturel pour le chauffage de locaux, l'autre moitié utilise l'électricité, le propane, le fuel et le bois. Dans l'autre moitié, l'électricité domine.

Les achats de gaz naturel à des fins de distribution au Manitoba sont le fait des marchés continentaux de l'énergie, au sein desquels le prix dépend de l'offre et de la demande (qui subissent souvent les effets de la spéculation) et n'est pas réglementé. Le gaz naturel acheté auprès de producteurs de l'Ouest canadien et des États-Unis est transporté au Manitoba dans des gazoducs appartenant à des tiers et est distribué partout au Manitoba au moyen de l'infrastructure de Centra Gas. Ce service public possède des installations de stockage de gaz naturel au Michigan et a étudié l'acquisition d'installations supplémentaires en Saskatchewan.

Les coûts des produits de Centra Gas subissent les effets des opérations de couverture que Centra Gas exécute pour atténuer la volatilité des tarifs. Les opérations de couverture font appel à des contrats financiers (produits dérivés) conclus avec des contreparties. Les profits et pertes sur les opérations de couverture entrent dans les coûts globaux de Centra Gas et sont relayés sans marge aux usagers.

Centra Gas modifie chaque trimestre les tarifs du gaz d'inventaire en fonction des coûts réels et prévisionnels, reflétant les fluctuations permanentes des marchés. Centra Gas récupère ses coûts par les prélèvements effectués auprès de ses clients. Ces prélèvements permettent de récupérer non seulement les coûts d'approvisionnement et de transport connexes jusqu'au Manitoba, mais aussi les frais d'exploitation et les frais financiers de Centra Gas. Le service public reçoit aussi, par le biais de tarifs approuvés par la Régie, un revenu additionnel suffisant pour compenser les frais d'acquisition de Centra Gas par Hydro-Manitoba et pour générer un niveau raisonnable de bénéfices non répartis pour alimenter les réserves financières.

L'expansion a été limitée à de modestes opérations depuis l'acquisition par Hydro-Manitoba en raison des hausses des tarifs du gaz naturel depuis 1999, alors que le taux de défaillance, les créances douteuses et les interruptions de

service sont devenus des problèmes graves. Le revenu net se limite au recouvrement intégral des coûts engagés par Hydro-Manitoba, à l'amortissement des coûts liés aux acquisitions d'Hydro-Manitoba et à l'accumulation d'un excédent adéquat. Des efforts considérables sont déployés pour réduire la consommation de gaz par les clients en améliorant la sensibilisation des consommateurs, l'isolation et les chaudières.

Examen des tarifs et des opérations

Tous les ans, la Régie tient une audience publique sur les coûts de Centra Gas relativement au gaz naturel lui-même et à son transport jusqu'au Manitoba. L'audience permet également d'examiner des questions comme la répartition des coûts des pertes de gaz, les dispositions concernant l'approvisionnement, le transport et le stockage du gaz naturel, et les opérations de couverture de Centra Gas.

Chaque trimestre, la Régie détermine les tarifs du gaz d'inventaire de Centra Gas en vertu d'une méthode d'établissement des tarifs acceptée par Centra Gas et tous les intervenants. La méthode permet d'établir les tarifs à partir des coûts réels et prévus du produit, qui subissent eux-mêmes l'effet du stockage et des opérations de couverture. En ce qui concerne le gaz naturel, le prix du produit avait augmenté de plus de 15 \$/GJ en décembre 2005 à la suite des ouragans qui avaient freiné la production et le transport aux États-Unis. Par la suite, à la reprise de la production et du transport, et en raison de la clémence de l'hiver 2005-2006, les prix du marché ont chuté de façon spectaculaire, descendant même sous les 4 \$ à un moment donné, et ne se sont redressés que graduellement jusqu'à atteindre la fourchette actuelle de 9 \$ à 11 \$.

Malheureusement, les opérations de couverture de Centra Gas, qui ont épargné à ses clients des dizaines de millions de dollars lors de la flambée des prix du gaz naturel en 2005, ont coûté à sa clientèle des sommes équivalentes lors du recul des prix. Avec un marché nord-américain du pétrole et du gaz naturel où l'expérience américaine se révèle plus grande que la canadienne en matière de tarification et où la spéculation joue maintenant un grand rôle, on peut s'attendre à ce que la fluctuation du prix du gaz naturel se poursuive et à ce qu'elle soit considérable. Soucieuse de répondre à cette difficulté particulière, la Régie a ordonné à Centra Gas de modifier son programme de couverture en élargissant la tranche de ses couvertures. Même si l'exposition à la volatilité du marché s'en trouve légèrement accrue, on peut s'attendre à ce que le changement atténue les effets des fluctuations chaotiques des prix sur le marché du gaz naturel.

L'acquisition de Centra Gas par Hydro-Manitoba coïncidant avec la déréglementation des marchés du gaz naturel, l'accroissement de l'interdépendance avec la situation aux États-Unis en raison des ententes sur le plan des pipelines et du commerce, et les hausses des prix du gaz naturel, se sont traduits par de fortes augmentations annuelles sur les factures des clients de Centra Gas. Cela a entraîné un accroissement des cas de défaillance, de créances douteuses et d'interruption de service. Il est peu vraisemblable que la part de marché occupée par le gaz naturel pour le chauffage des locaux au Manitoba augmente en raison de la volatilité permanente que devraient connaître les prix de cette matière.

Le 19 janvier 2007, Centra Gas a déposé une demande d'augmentation générale des tarifs d'une durée de deux ans. La demande englobe diverses questions relatives au secteur du gaz naturel, parmi lesquelles une demande présentée par Centra gas en vue de faire son entrée sur le marché du prix fixe. L'audience s'est tenue en juin 2007, mais étant donné la complexité des questions relevant du secteur du gaz, l'examen d'une partie de la demande a été reporté et effectué à l'automne 2007.

La demande d'augmentation générale des tarifs a débouché sur 27 directives. Voici les principales :

1. Approbation de l'augmentation requise du revenu annualisé global de 2 % pour l'exercice 2007-2008, à compter du 1^{er} mai 2007, le recouvrement débutant le 1^{er} août 2007, et nouvelle augmentation de 1 % pour l'exercice 2008-2009, le bénéfice net autorisé ne devant pas dépasser 3 millions de dollars sur l'année pour chacun des exercices 2007-2008 et 2008-2009.
2. Récupération d'environ 2,3 millions de dollars en 2007-2008 et de quelque 3,8 millions de dollars en 2008-2009, dans le tarif de distribution volumétrique de la catégorie « Service commercial général — Petit volume », afin de contribuer au financement de projets de gestion axée sur la demande à l'intention de foyers à faible revenu et de personnes âgées au revenu fixe admissibles, notamment un programme de remplacement de chaudières à faible rendement par des chaudière à rendement élevé.
3. Établissement par Centra Gas d'une liste et d'un programme d'entrepreneurs accrédités en ce qui concerne toutes les installations financées par les programmes Éconergiques de Centra Gas.
4. Modification par Centra Gas de son programme de prêts afin de créer un programme de remplacement et d'intempérisation des chaudières pour les clients à faible revenu admissibles et les personnes âgées au revenu fixe admissibles.
5. Augmentation du coût mensuel de base dans la catégorie « Service commercial général — Petit volume », lequel passe de 10 \$ par mois à 12 \$ par mois, puis à 13 \$ par mois à partir du 1^{er} mai 2008.

Au 31 mars 2008, le programme d'accréditation était toujours en cours d'élaboration et le programme de remplacement de chaudières en était aux toutes premières étapes de la mise en œuvre. La Régie surveillera de près les progrès accomplis dans ces domaines, car les tarifs approuvés contiennent des prestations pour les initiatives visant les personnes à faible revenu.

La question majeure à l'audience de septembre et d'octobre sur le secteur du gaz était un examen de la compétitivité actuelle du marché primaire de l'offre de gaz dans les zones alimentées par Centra Gas. Le marché se compose actuellement de deux courtiers privés pour le marché de détail résidentiel des contrats à taux et à durée fixes de trois et de cinq ans, alors que Centra Gas offre un produit à prix variable. Centra Gas a demandé l'autorisation d'entrer sur le marché du prix fixe, ce à quoi, comme il fallait s'y attendre, les courtiers privés se sont opposés. La Régie a conditionné son approbation au dépôt, par Centra gas, d'un plan détaillant la façon s'y prendrait la compagnie pour fonctionner sur ce marché. En même temps, la Régie a ouvert les circuits de distribution utilisés par les courtiers alimentant le marché résidentiel afin qu'ils puissent également servir au démarchage de services de téléphonie et

d'Internet. La Régie, en collaboration avec les courtiers, Centras Gas et d'autres intervenants, est en train d'élaborer les règles qui régiront la conduite et les pratiques de commercialisation. Elles devraient être mises en œuvre en juin 2008.

Approbation de concessions

Les concessions accordées au propriétaire d'un service public par une municipalité de la province ne sont valides que si elles sont approuvées par la Régie des services publics. La Régie a le pouvoir d'accorder, de refuser ou de révoquer une concession de vente ou d'achat direct de gaz dans la province. Par conséquent, Centras Gas doit soumettre à la Régie toute demande d'approbation, de renouvellement ou de prolongation d'une concession.

Au cours de la période d'examen, la Régie a approuvé trois demandes semblables présentées par Centra Gas.

Interruptions de service

La Régie a de vastes responsabilités en ce qui concerne la fourniture de gaz naturel dans la province, et, au titre de l'un de ses mandats, elle supervise les pratiques de Centra Gas sur le plan des interruptions de service. Le Manitoba a des hivers rigoureux et le chauffage est essentiel pour la santé et le bien-être de la population d'octobre à mai dans la région alimentée par Centra Gas. La Régie veille à ce que les préoccupations économiques, aussi valables soient-elles, n'aient pas préséance sur la sécurité des adultes et des enfants qui vivent dans des propriétés chauffées au gaz naturel.

Approximativement 5 000 résidences chauffées au gaz naturel ont été débranchées du réseau de Centra Gas à Winnipeg et à Brandon durant chaque des étés de 2006 et de 2007. Ce chiffre a été inférieur à celui des dernières années, en raison surtout des effets d'un projet de facture unique prévoyant la délivrance par Hydro-Manitoba d'une seule facture pour l'électricité et le gaz naturel, ce qui, apparemment, a incité un plus grand nombre de clients défaillants à prendre des dispositions pour payer en temps opportun leurs factures de gaz naturel.

Malgré le déclin des interruptions de service, la Régie demeure préoccupée par la santé et la sécurité des autres clients visés par une telle mesure. La Régie intervient lorsque les risques pour la santé et la sécurité sont évidents ou lorsque le client fait appel d'une interruption de service. Le risque d'interruption de service pour retard de paiement et les thermostats réglés « trop bas » ont conduit la Régie à recommander que Centra Gas étende ses programmes d'efficacité énergétique et en subventionne les coûts pour les clients résidentiels à faible revenu.

En 2008, la Régie et le personnel de Centra Gas ont conclu une entente de trois ans visant à mettre au point un processus de reconnexion de tous les utilisateurs de chauffage au gaz au début de la saison de chauffage hivernale annuelle. La Régie a approuvé une nouvelle politique de déconnexion en février 2008. Pendant la saison de chauffage, qui est fixée du 1^{er} octobre au 14 mai, les clients seront reconnectés, mais on risque de soumettre leur consommation d'électricité à un limiteur de charge, afin de la restreindre. En dehors de la saison de chauffage, les deux services pourront être interrompus, quelle que soit celle des deux factures d'électricité qui compte des retards.

de paiements. L'interruption ou la limitation des services d'électricité ou de gaz de tous les clients qui se chauffent au gaz naturel relèveront désormais de la Régie. La nouvelle approche vise à tenir compte de la nécessité pour Hydro-Manitoba de se faire payer et de contenir ses pertes, mais aussi de la nécessité, pour les usagers, de se chauffer en hiver au Manitoba. Une demande d'examen et de modification a été déposée en mars 2008, dans laquelle l'appelant conteste le pouvoir de la Régie d'autoriser des interruptions du service d'électricité en raison de retards de paiements de factures de gaz naturel. Cette cause, dans laquelle Hydro-Manitoba soutient la Régie, était toujours en cours d'examen lorsque ce rapport a été écrit.

Sécurité du gaz

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie est chargée de superviser la sécurité des pipelines de gaz naturel et de propane dans la province en vertu de la *Loi sur les gazoducs*. Ne comptant pas d'ingénieurs dans son effectif, la Régie utilise les services d'un conseiller en ingénierie, ECI, qui l'aide à s'acquitter de cette responsabilité.

Au cours de 2007-2008, des efforts de longue haleine visant à faire en sorte que Centra Gas assume une responsabilité plus directe en matière de sécurité ont abouti. Dès l'exécution satisfaisante d'un plan convenu entre Centra Gas et la Régie, celle-ci réduira la surveillance directe qu'effectuent ses conseillers en ingénierie. Centra Gas est en train de mettre en œuvre un plan d'assurance de la qualité, qui comprendra des vérifications approfondies. La Régie mise sur le programme, sur des rapports trimestriels, sur des vérifications annuelles et sur d'autres mesures pour obtenir la garantie que Centra Gas s'occupe adéquatement des questions de sécurité.

La transition durera environ un an.

iii) Stitco Utilities Man Ltd. (Stitco)

Depuis le début des années 1960, Stitco fournit du propane par gazoduc à des clients (environ 1 000 actuellement) situés à Thompson, Snow Lake et Flin Flon. Stitco a déposé une demande d'approbation générale des tarifs devant la Régie au début de 2006 afin d'obtenir une hausse des tarifs et une modification du modèle réglementaire. Stitco a enregistré une perte d'exploitation pour l'exercice 2005-2006 et, durant les deux dernières décennies, n'a pas réussi à atteindre le taux sur fonds propres permis par la Régie.

Après plusieurs itérations, une demande révisée a été déposée en automne 2006 et une audience a eu lieu à Thompson en mars 2007. Pour la première fois, l'Association des consommateurs du Canada (Manitoba) et la Manitoba Society of Seniors sont intervenus à une audience qui concernait Stitco; la communauté des affaires était bien représentée et plusieurs résidents ont assisté à l'audience.

La régie a délivré plusieurs ordonnances qui ont résulté de l'audience. La question en jeu était le caractère

raisonnable des coûts intersociétés entre Stittco et sa société mère. Après avoir reçu des assurances suffisantes, la Régie a approuvé de façon définitive les tarifs modifiés de Stittco en mars 2008. Cependant, la Régie a jugé que Stittco était tenue de prendre en compte la réduction d'impôt accordée aux petites entreprises. Elle a également ordonné à Stittco de mettre au point un processus d'établissement trimestriel des tarifs, semblable à celui utilisé pour Centra Gas, et à présenter un plan visant à corriger les disparités entre la contribution aux coûts des clients commerciaux et celle des clients résidentiels, les premiers ayant à assumer une part disproportionnée du fardeau des recettes. La Régie attend les dépôts relatifs à ces deux questions.

Le service de propane de Stittco subit une forte pression concurrentielle, surtout de la part du service d'électricité d'Hydro-Manitoba qui sert au chauffage de locaux. Depuis qu'on a commencé à utiliser les bénéfices des exportations nettes d'Hydro-Manitoba pour réduire les tarifs d'électricité et que l'Assemblée législative a promulgué des tarifs uniformisés à l'échelle du Manitoba, l'électricité jouit d'un avantage important sur le plan du prix comparativement au propane dans le secteur où Stittco négocie ses approvisionnements. Stittco a perdu des clients résidentiels et les nouveaux édifices dans le nord sont chauffés à l'électricité. Les clients commerciaux jugent toujours que le propane est supérieur à l'électricité quand les besoins n'ont pas de rapport avec le chauffage des locaux.

Au cours de l'année, la Régie a appris que des structures, essentiellement des garages, avaient été construites au-dessus de pipelines souterrains à Thompson. Cette pratique, contraire aux normes de la CSA, fait courir le risque d'une accumulation de gaz et d'une explosion en cas de fuite. La Régie a ordonné à Stittco d'identifier tous ses clients possédant de telles structures et de les informer que toute structure bâtie au-dessus d'une conduite de propane devait être déplacée, faute de quoi le service de gaz serait interrompu. Le problème doit être résolu de façon définitive d'ici août 2008. Stittco a accepté de fournir les matériaux, mais les coûts de déplacement et d'assainissement des lieux incombent à chaque client.

iv) Swan Valley Gas Corporation. (SVGC)

SVGC est une filiale à 100 % de SaskEnergy Incorporated. Elle a acquis les droits de distribution du gaz naturel pour la région manitobaine de Swan Valley le 4 juillet 2000. À ce moment-là, la Régie a décidé que le modèle de réglementation s'appliquant à SVGC devait être celui du « moindre coût ». Cela suppose une surveillance moins directe de la part de la Régie et des examens sur dossier de préférence aux audiences orales, ceci afin de limiter les coûts du processus réglementaire qui se répercutent généralement sur les clients par l'intermédiaire des tarifs.

Tout comme Centra Gas et Stittco, SVGC ne « majore » pas les coûts du produit de base (gaz naturel) et de son transport. Ces coûts sont répercutés sur le consommateur sous la forme de tarifs au coût de revient approuvés par la Régie. Ils englobent, outre le coût réel d'acquisition du gaz naturel par SVGC, les frais de transport de celui-ci jusqu'aux stations de traitement du pipeline Many Islands situées au Manitoba.

En 2007, la Régie a approuvé la demande présentée par SVGC en vue de maintenir les mêmes tarifs du 1^{er} novembre 2007 jusqu'au mois d'octobre 2008. La Régie a également donné son accord au maintien de l'ajustement de tarif provisoire du compte d'écart pour achats de gaz de SVGC.

Par une autre ordonnance, la Régie a approuvé les tarifs provisoires en vigueur au 23 décembre 2007 et applicables à Louisiana Pacific Ltd. (PL), le plus important client de SVGC. Les nouveaux tarifs devront faire l'objet d'une approbation définitive ultérieurement.

v) Courtiers en gaz naturel

Les courtiers en gaz naturel titulaires d'une licence offrent aux consommateurs la possibilité de conclure une entente à prix fixe permettant d'éviter les révisions trimestrielles de tarifs fondées sur les coûts du produit de Centra Gas. Tous ces courtiers doivent obtenir une licence de la Régie pour exercer, mais leurs contrats ne sont pas réglementés et sont tributaires du marché. La Régie supervise à la lumière d'un code de conduite les activités de vente des courtiers et elle a le pouvoir d'annuler un contrat de vente au détail.

Les courtiers – deux sont orientés vers le marché de détail résidentiel, les autres ciblent les clients commerciaux – exercent leurs activités au Manitoba depuis la déréglementation du gaz naturel au milieu des années 1990. Les courtiers du secteur détail font connaître leurs services en communiquant avec les consommateurs à domicile et desservent désormais en gaz naturel d'inventaire environ 20 % des clients résidentiels de Centra Gas.

En plus de la supervision des modalités selon lesquelles Centra Gas distribue le gaz d'inventaire aux clients des courtiers et de la gestion du code de déontologie qui régit les activités de commercialisation des courtiers vis-à-vis des usagers, la Régie intervient et enquête en cas de plaintes de la part des clients des courtiers. Il est rare que la Régie doive tenir une audience publique pour régler la plainte d'un client; en général, la Régie peut contribuer à l'obtention d'un dénouement raisonnable en favorisant le dialogue entre le courtier et le client.

Comme cela a été indiqué antérieurement, la Régie a examiné les relations des courtiers avec le marché du gaz naturel au Manitoba au cours de l'audience de l'automne 2007 consacrée à Centra Gas, et elle a modifié les règles de commercialisation.

La Régie a proposé de nouveaux tarifs de délivrance de licence aux courtiers. Les coûts réels qu'elle engage pour administrer ce dossier dépassent en effet largement le montant actuel des droits de licence. Le gouvernement a rejeté cette proposition en invoquant le fait que les tarifs proposés étaient supérieurs à ceux des provinces frontalières. La Régie, qui reste déterminée à récupérer intégralement les coûts, va étudier d'autres possibilités de corriger cette disparité. Le modèle de la Colombie-Britannique est intéressant à noter : il autorise l'organisme de réglementation à imposer des amendes substantielles aux courtiers qui ne respectent pas le code de conduite en vigueur. La Régie va étudier la question pour déterminer quelle habilitation législative est requise.

vi) Société d'assurance publique du Manitoba

La Société d'assurance publique du Manitoba a été établie en 1971 comme le fournisseur monopolistique d'assurance automobile de base. Actuellement, les recettes annuelles de la société dépassent les 800 millions de dollars (dont 650 millions de dollars provenant des primes de base) et son actif frôle les 2,5 milliards de dollars. La société assure environ 700 000 conducteurs et 900 000 véhicules. En vertu du Régime de protection contre les préjudices personnels, qui prévoit des indemnités en cas d'accident, tous les Manitobains et Manitobaines, qu'ils soient conducteurs ou non, et qu'ils soient au Manitoba ou n'importe où au Canada ou aux États-Unis, sont assurés.

Les objectifs de la société d'État étaient stipulés dans la loi qui prévoyait la création de la Société et ont été poursuivis depuis. Au fil du temps, des modifications importantes sont intervenues. Le principal changement a eu lieu en 1994, lorsque les indemnités d'accident de base ont été modifiées de manière à ce que le régime devienne un système intégral d'assurance sans égard à la faute. Parmi les autres grands changements, mentionnons :

- a) la mise en place en 1988 d'un système bonus/malus qui récompense les bons conducteurs et pénalise ceux qui ont un mauvais dossier (ce programme est en cours de révision et on s'attend à ce qu'une approche révisée soit étudiée lors d'une audience de la Régie début 2009);
- b) la vente au secteur privé du segment consacré à la couverture de la propriété générale en 1989;
- c) la mise en place d'une prestation de retraite sans égard à la faute à la fin des années 1990;
- d) le transfert des responsabilités de la Division des permis et immatriculations (délivrance des permis et des immatriculations et réglementation concernant la conduite des usagers de la route) de la Province à la Société d'assurance publique du Manitoba en 2004;
- e) des modifications, en 2006, de la répartition des coûts liés aux demandes d'indemnités, afin de tenir compte du fait que le programme est sans égard à la faute.

Après l'adoption d'un système intégral d'assurance sans égard à la faute, le portefeuille de placement s'est considérablement accru et dépasse aujourd'hui les deux milliards de dollars, ce qui constitue une source importante de revenus permettant de limiter le montant des primes, et une source de financement également pour les municipalités, les écoles, les hôpitaux et le gouvernement provincial. Les primes se situent parmi les plus faibles au Canada. Quant aux indemnités et à la couverture, elles sont, dit-on, parmi les plus généreuses au pays (à cette réserve près que les souffrances et douleurs ne sont plus indemnifiables en vertu du système sans égard à la faute).

Durant la dernière décennie, la Régie a demandé à la Société d'assurance publique du Manitoba d'accorder pour plus de 240 millions de dollars de rabais sur les primes de l'assurance de base. Durant la même période, les tarifs sont demeurés stables. Au Canada, seules les quatre sociétés publiques d'assurance automobile, la Société d'assurance publique au Manitoba, l'ICBC en Colombie-Britannique, la SGI en Saskatchewan et la SAAQ au Québec, ont été en mesure de maintenir une certaine stabilité des tarifs. Le Manitoba dispose d'une longueur d'avance grâce à ses rabais de primes.

Pour la troisième année de suite, la Régie a ordonné à la Société d'assurance publique du Manitoba de verser un rabais de 10 % sur les primes brutes des régimes de base. Ce rabais est motivé par le fait que la Réserve de stabilisation des tarifs de la Société d'assurance publique du Manitoba a dépassé le plafond considéré par la Régie comme adéquat pour la protection des usagers. Pendant deux années de suite, la Société a demandé à la Régie l'adoption d'une nouvelle méthode de calcul afin de pouvoir augmenter le montant de la Réserve. Cependant, la demande relative à l'établissement des tarifs de 2008-2009 qu'elle a présentée en 2007 n'était accompagnée d'aucun appel visant la méthode de calcul établie par la Régie.

Antidémarrage et vol de véhicules

Avec le soutien de la Régie, la Société d'assurance publique du Manitoba a établi un programme d'antidémarrage électroniques pour véhicules automobiles et a conclu un partenariat avec la Province et la Ville en vue d'éliminer les vols d'automobiles. L'initiative a nécessité le provisionnement d'une somme de 50 millions de dollars au titre de la Réserve de stabilisation des tarifs et la participation de la Province et de la Ville de Winnipeg.

Malgré cela, les rapports de vols d'automobiles et de mise en danger du public continuent, et les problèmes de sécurité qui en résultent préoccupent sérieusement la Régie et le public. Le compte rendu de 2007 montre que le nombre de véhicules admissibles au programme d'installation gratuite d'antidémarrage est passé de 70 000 à 172 000. L'encouragement financier pour les personnes qui doivent assumer une partie du coût est passé de 140 \$ à 160 \$. La Régie constate que les véhicules automobiles volés continuent d'être impliqués dans des accidents entraînant des décès, des blessures et des dommages matériels, et qu'ils représentent un coût annuel dépassant largement les 30 millions de dollars uniquement pour la Société d'assurance publique du Manitoba, sans parler des coûts sociaux et humains pour l'ensemble de la société.

Mesures incitatives pour les bons conducteurs

Depuis un certain temps, la Société d'assurance publique du Manitoba informe la Régie de son intention de proposer une modification du système de reconnaissance du mérite pour encourager les bons conducteurs. L'actuel système bonus/malus n'a pratiquement pas été modifié depuis sa mise en place en 1988. Le nouveau système de récompense des conducteurs (Driver Reward System) devait d'abord être examiné au printemps 2007, mais son étude a été reportée dans un premier temps aux audiences d'automne 2007 de la Régie, puis au début de l'année 2009.

Depuis plusieurs années, la Régie se déclare favorable à un réaménagement de ce système, car elle considère qu'il est plus souhaitable de prévenir les accidents que de réparer des véhicules et de soigner des accidentés de la route.

Audience consacrée à la demande d'approbation générale des tarifs de 2008 de la Société d'assurance publique du Manitoba

Des questions importantes et permanentes devraient être réexaminées à l'audience que la Régie consacrera à l'automne à la proposition tarifaire de la Société d'assurance publique du Manitoba pour 2009-2010.

À la différence de ce qui existe pour les autres services publics réglementés par la Régie, les tarifs de la Société d'assurance publique du Manitoba ne sont en vigueur que pour un exercice particulier; cela signifie qu'une audience annuelle doit leur être consacrée. Compte tenu de l'intégration de nouveaux véhicules au parc chaque année et de l'évolution constante des résultats techniques concernant les véhicules existants, la pratique des audiences annuelles se poursuit. Cependant, la Régie continue d'étudier des façons de réduire les dédoublements et d'améliorer l'efficacité de la réglementation.

Parmi les questions soulevées dans le passé et qui demeureront au cœur de l'audience publique cette année, mentionnons la possibilité de remboursement de prime, l'impact continu du transfert de la Division des permis et immatriculations et les questions s'y rattachant, le programme d'antidémarrage et les pratiques de la Société d'assurance publique du Manitoba sur le plan des placements. En outre, la Régie a recommandé à la Société d'assurance publique du Manitoba et au gouvernement que les secteurs d'activité concurrentiels de la société, soit l'assurance complémentaire et la garantie supplémentaire pour risques spéciaux, soient soumis à la supervision générale de la Régie. Dans les ordonnances antérieures, la Régie a fait à la Société d'assurance publique du Manitoba des recommandations sur des questions qui allaient des bénéfices tirés de l'assurance complémentaire et de la garantie supplémentaire pour risques spéciaux jusqu'au placement par la Société des provisions pour demandes de règlement non payées et des bénéfices non répartis, en passant par le positionnement des fonctions de la Division des permis et immatriculations dans l'organigramme de la Société d'assurance publique du Manitoba. Étant donné l'attention qui a été accordée récemment aux dons faits par la Société d'assurance publique du Manitoba au Musée des droits de la personne grâce à des fonds qui proviendraient d'un secteur d'activité non réglementée, il est probable que la Régie s'efforcera de continuer à élargir son mandat d'organisme de réglementation, afin de favoriser la divulgation de renseignements au public et l'utilisation de processus ouverts et transparents.

La Régie demeure attachée au développement durable et continue d'étudier les conséquences des principes environnementaux qui sous-tendent la fixation des primes de la Société d'assurance publique du Manitoba. La Société a déposé un rapport sur le concept de primes d'assurance automobile calculées en fonction des distances parcourues. Même si la Société indique que le projet n'en est encore qu'à l'étape de l'étude, on s'attend à ce qu'elle présente un rapport complet et un exposé de principes qui seront soumis à examen l'année prochaine.

Portefeuille de placement

Au cours de ses quatre dernières audiences d'automne consacrées aux tarifs, la Régie a émis des doutes concernant les pratiques et les politiques de la Société d'assurance publique du Manitoba en matière de placements. Environ 20 % du portefeuille de placement de la Société d'assurance publique du Manitoba (représentant plus de deux

milliards de dollars) sont investis dans des actifs autres que des obligations, et la Régie a suggéré à la société d'envisager de recourir davantage aux actions et à d'autres catégories de placements.

Le rendement des titres à revenu fixe a considérablement baissé au cours de la dernière décennie - il est en moyenne inférieur à 4,5 % ces temps-ci - et on peut s'attendre à ce qu'une composition de l'actif favorisant les obligations au détriment des actions selon un ratio de 4:1 se traduise par un rendement non optimal des placements.

La possibilité de réduire le montant des primes dépend en grande partie, non seulement de la réduction des accidents, mais aussi du revenu des placements.

vii) Services d'eau et d'égouts

La Régie exerce, en vertu de la réglementation, des responsabilités tarifaires et financières vis-à-vis des 213 services d'eau et d'égouts municipaux du Manitoba ainsi que de 38 coopératives d'alimentation en eau répertoriées. Par ailleurs, la Régie a connaissance d'une foule d'entreprises de services publics, modestes et généralement privées, qui, jusqu'à présent, n'ont pas été exposées à la régulation économique. La Régie s'efforce de concevoir des approches envers chaque groupe, afin de maximiser l'efficacité de la régulation selon un principe réglementaire du moindre coût, mais en tenant compte des limites de la Régie sur le plan des ressources humaines. En ce qui concerne les coûts, mentionnons que sur les 38 examens de tarifs effectués par la Régie en 2007-2008, 14 seulement ont donné lieu à des audiences orales. Dans tous les autres cas, on a traité la question sur dossier.

En 2007, la Régie a déterminé l'existence de 34 coopératives d'alimentation en eau auxquelles elle a demandé des renseignements et qu'elle a informées de son intention d'exercer son mandat de réglementation s'appliquant aux services publics. Parmi ces 35 coopératives figure la Pembina Valley Water Cooperative. Elle exploite un service de distribution d'eau pour 18 municipalités et fournit de l'eau à 50 000 consommateurs. Cette coopérative a récemment présenté une demande à la Commission de protection de l'environnement afin d'être autorisée à augmenter son approvisionnement d'eau. Même si la Pembina Valley Water Cooperative lui en conteste le droit, la Régie entend continuer à exercer son action réglementaire à l'égard de la coopérative, puisque celle-ci effectue des opérations matérielles qui, en vertu de la loi, doivent faire l'objet d'une réglementation.

La reconnaissance de l'importance de la qualité de l'eau et de la sécurité des effluents, le renforcement des normes provinciales, le vieillissement de l'infrastructure, les années d'augmentation insuffisante des tarifs et d'inflation, l'insuffisance des réserves et, dans certains cas, l'accroissement de la population et des activités industrielles, ont conduit à des demandes complexes qui visaient, souvent, des augmentations de tarifs majeures. Ces dernières années, après des examens approfondis et des audiences publiques, la Régie a imposé de fortes augmentations de tarif des services publics, certaines dépassant 50 %, à de nombreux services publics municipaux. Les augmentations de cette ampleur, même si elles sont brutales pour les consommateurs, sont nécessaires, car elles permettent aux municipalités de réparer et de mettre à niveau des systèmes vieillissants.

L'étude de demandes complexes d'approbation de tarifs requérant de fortes augmentations a eu pour effet d'augmenter l'assistance aux audiences publiques, dans de nombreux cas à l'extérieur de Winnipeg. Même si les tarifs ont augmenté substantiellement, il est évident que la pression sur les tarifs demeure. L'élimination des nutriments des eaux d'égout demeure une grande question à gérer, avec la confirmation de la tendance à mesurer la consommation et à moderniser les installations en vue de répondre aux besoins industriels et résidentiels. En outre, de nombreux services publics ont des réserves inadéquates. Cela crée une pression tarifaire accrue sur les clients, au fur et à mesure que les besoins en infrastructures sont pris en considération.

En ce qui concerne les questions touchant les tarifs et les déficits des services d'eau et d'égouts municipaux, la Régie tient de plus en plus compte des retombées de la *Loi sur le développement durable*, non seulement pour l'élimination des nutriments, mais aussi pour ce qui concerne la conservation de l'eau et les barèmes tarifaires à long terme des services d'eau municipaux qui prévoient désormais des tarifs dégressifs pour les volumes plus élevés.

Des efforts sont aussi déployés pour collaborer avec d'autres services des eaux quant à l'approche à adopter vis-à-vis des principaux besoins en matière de modernisation de l'infrastructure. Compte tenu de la relation administrative que la Régie entretient avec le ministère des Affaires intergouvernementales, les possibilités d'amélioration de la coordination sont meilleures. En outre, des réunions ont eu lieu avec d'autres parties intéressées, comme la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba, Gestion des ressources hydriques Manitoba et Conservation Manitoba, pour tenter d'orchestrer un plan provincial plus homogène.

La Régie tente d'autoriser les hausses nécessaires en les échelonnant, lorsque cela est possible, et elle encourage les municipalités à veiller à une bonne comptabilisation entre leur fonds d'administration générale et leur service public et à accroître les soldes du fonds de réserve. Afin de faire progresser la réalisation de ces objectifs, et lorsque l'approche utilisée par un service public municipal lui convient, la Régie a consenti des pouvoirs limités d'augmentation discrétionnaire des tarifs. Cette méthode permet de générer les revenus nécessaires à la réalisation d'objectifs précis sans qu'il faille recourir à une audience publique particulière de plus.

La Régie est consciente du fait qu'en vertu des nouvelles normes comptables, les services publics sont tenus d'adopter, d'ici 2009-2010, la version révisée des principes comptables généralement reconnus, laquelle comprend les données comptables sur l'amortissement. Le personnel de la Régie travaille en collaboration avec le ministère des Affaires intergouvernementales afin d'orienter les services publics municipaux et de les aider à faire la transition vers ces nouvelles normes comptables. La Régie et le ministère procéderont à des consultations afin de déterminer une stratégie visant à répondre à la situation des services publics et des municipalités que l'adoption des nouvelles normes comptables conduira à afficher un déficit accumulé, ce que la législation actuelle interdit.

Dans un esprit de collaboration, la Régie a pris l'initiative de consulter l'Association des municipalités du Manitoba afin d'actualiser les lignes directrices de la Régie relatives aux services publics d'eau et d'égouts. Le personnel a

aussi commencé des travaux visant à fixer des normes de pratique en ce qui concerne les déconnexions et la communication de l'information financière, questions sur lesquelles l'Association des municipalités du Manitoba sera également consultée.

viii) Cimetières et questions connexes

La Régie et la Division de la consommation et des corporations du ministère des Finances envisagent d'examiner conjointement toute la réglementation relative aux cimetières, aux crématoires, aux salons funéraires, aux comptes d'entretien perpétuel et aux autres questions connexes. La plupart des lois applicables ont été promulguées il y a plusieurs décennies, et les circonstances ont changé. La réglementation locale n'a pas tenu compte des développements et n'est pas complète. De nombreux aspects de l'exploitation échappent à la surveillance de la réglementation.

La Régie a notamment relevé des problèmes concernant les cimetières non réglementés (installations qui n'appartiennent pas à des intérêts privés, municipales ou relevant de groupes confessionnels), le niveau des soldes des comptes en fiducie d'entretien perpétuel, et l'ampleur des fonds détenus en fiducie. Les fonds d'entretien perpétuel sont inadéquats au regard du but visé.

La tendance dans l'industrie des pompes funèbres et des cimetières favorise de nos jours la crémation au détriment de l'enterrement – selon les chiffres enregistrés, la crémation serait utilisée dans 60 % des cas. L'inflation constante et les prévisions concernant la diminution du produit des placements mènent à long terme à une insuffisance croissante des comptes d'entretien perpétuel, dont le revenu de placement annuel ne permet plus de financer les services prévus. La Régie a souligné que les cimetières privés sont généralement bien entretenus grâce aux subsides versés par les autres activités des propriétaires en tant qu'outils de marketing. Le vieillissement des infrastructures, le déclin de la population à certains endroits, la baisse du nombre de fidèles de certaines confessions et la migration permanente vers les grandes agglomérations ont posé des problèmes aux cimetières confessionnels et municipaux non réglementés actuellement.

Alors que les lois actuelles exigent que les cimetières et crématoires réglementés obtiennent l'approbation de la Régie avant tout changement de tarif, il manque à la Régie l'autorité et les ressources pour se convaincre du bien-fondé de certains changements. Le contrôle des prix est largement laissé à la discrétion du marché; dans les « circonstances pénibles », on peut s'interroger sur l'étendue de l'étude de marché qu'entreprend une famille en deuil.

La Régie a introduit des frais d'appel en 2007, principalement pour recouvrer ses coûts de traitement, mais aussi pour favoriser une rigueur accrue dans le processus de détermination des frais des cimetières et crématoires privés. De plus, la Régie a proposé une révision des droits de permis qui s'appliquent à l'industrie, afin qu'ils reflètent mieux les coûts réels de réglementation.

La Régie a signalé d'autres problèmes également. Le produit de la vente de services de pompes funèbres selon le principe du paiement anticipé n'est ni placé dans un compte en fiducie ni tenu de l'être. Les services et les biens achetés sont fournis lorsque le besoin se présente (par exemple, la fourniture d'une concession ou d'un repère après le décès). Toutefois, les cimetières privés à but lucratif doivent placer une partie des sommes reçues dans un fonds d'entretien perpétuel et les transactions effectuées à partir des fonds sont vérifiées régulièrement par la Régie.

En général, la Régie s'efforce de s'acquitter de son mandat pour ce qui a trait au secteur des pompes funèbres par l'examen de dossiers et la consultation, même si elle a tenu des audiences auxquelles ont participé des plaignants. La Régie entend également des appels à propos des actes des funérariums, des cimetières et des crématoires. Ces appels se rapportent à la vente de services de pompes funèbres avec arrangements préalables et au coût d'une concession.

En 2006-2007, la Régie a reçu une demande de Neil Bardal Inc. (NBI), qui désirait adjoindre un jardin de dispersion des cendres à un crématoire en voie d'agrandissement. Après avoir effectué des recherches sur les pratiques des gouvernements et des industries dans d'autres administrations, la Régie a émis une ordonnance autorisant l'agrandissement et l'utilisation du jardin de dispersion des cendres, touchant de nombreux enjeux sociaux se rattachant aux services funéraires et aux cimetières. Une requête en autorisation d'appel (devant la Cour d'appel) a été déposée par une partie ayant des intérêts dans des cimetières privés, et la Régie a tenu, pour réexaminer sa décision, une audience qui a abouti à la confirmation de l'ordonnance. Au cours de l'exercice visé par ce rapport, la Cour d'appel du Manitoba s'est prononcée en faveur des conclusions de la Régie et NBI a commencé les travaux visant à enclore son jardin de dispersion des cendres.

4. CONSEIL ROUTIER

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la Régie entend les appels des décisions du Conseil routier en vertu de la *Loi sur la protection des voies publiques*. Les appels portent généralement sur l'accès aux routes provinciales par des allées et sur l'installation de panneaux, en particulier de panneaux électroniques, sur le bord des routes de la province. Les appelants sont notamment les propriétaires fonciers locaux, les entreprises, le ministère chargé des voies routières, et des services gouvernementaux.

En général, la Régie se rend sur les lieux et tient une audience publique dans la région avant de prendre une décision sur ce genre d'appels. Les décisions de la Régie s'appuient sur une évaluation des faits et sur l'audition des positions des parties vis-à-vis de l'affaire. Les critères de décision de la Régie comprennent notamment l'équité et la sécurité.

Au cours de l'année 2007-2008, sept appels ont été soumis à la Régie : six ont été réglés sans audition et un demeurait en attente de règlement au 31 mars 2008. La Régie s'efforce également d'obtenir l'exécution d'une de ses ordonnances que la partie concernée a jusqu'à présent ignorée.

5. LOI SUR LES CENTRES TÉLÉPHONIQUES DE SÉCURITÉ PUBLIQUE - SERVICE D'URGENCE 911

En 2005-2006, la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911* a été édictée. Cette

loi confère à la Régie la responsabilité du processus d'appel, ce qui signifie que les requérants auxquels est refusée une licence pour la prestation des services liés aux appels au 911 peuvent maintenant interjeter appel de ce refus devant la Régie. Jusqu'à présent, personne n'a interjeté appel.

6. CHARTE DE LA VILLE DE WINNIPEG (transport de passagers)

La *Charte de la Ville de Winnipeg* prévoit que, lorsque la Ville signe une entente stipulant qu'un exploitant effectue du transport à prix fixe de passagers à l'intérieur de la Ville de Winnipeg, l'entente doit être approuvée par la Régie. La Régie doit aussi autoriser l'exploitant, qui devient alors assujéti à la surveillance permanente de la Régie.

Dans le passé, la Régie a eu affaire à un nombre relativement faible de ces ententes, qui se bornaient à des services de transport pour enfants et personnes âgées.

En 2006, la Ville a conclu une entente avec Avion Services Corporation (Avion), filiale à 100 % de l'Administration aéroportuaire de Winnipeg, qui offre un service de navette depuis l'aéroport de Winnipeg. Avion a déposé sa demande devant la Régie en février 2007. En donnant son approbation, le conseil municipal a fortement recommandé que la Régie tienne une audience publique en raison de l'intérêt public considérable.

La Régie s'attend de recevoir une nouvelle demande d'Avion.

7. LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Le gouvernement provincial a présenté au printemps de 2006 une loi attribuant à la Régie le pouvoir de fixer les taux maximaux autorisés pour les prêts de dépannage et pour l'encaissement des chèques du gouvernement. Cette loi a été adoptée en juin 2006.

Frais maximums d'encaissement de chèques gouvernementaux

Hearings on cheque cashing were held in Thompson, Brandon and Winnipeg. L'Association des consommateurs du Canada et la Manitoba Society of Seniors sont intervenues dans les audiences de Winnipeg, comme l'ont fait Money Mart et North West Company, deux acteurs importants dans le secteur de l'encaissement des chèques.

L'audience s'est terminée en avril 2007 et la Régie a rendu sa décision en mai 2007. Celle-ci comprend un plafonnement des frais et plusieurs recommandations à l'intention du gouvernement visant à mieux protéger les consommateurs.

Frais maximum pour les prêts de dépannage

En avril 2008, la Régie a publié l'Ordonnance 39/08 qui fixe les tarifs maximums des prêts de dépannage. Cette ordonnance faisait suite à un processus d'examen public de huit mois, dont 25 journées d'audience tenues par la Régie, au cours desquelles d'innombrables pièces ont été déposées, des arguments ont été présentés, et l'on a procédé à des contre-interrogatoires approfondis de témoins. L'industrie des prêts de dépannage était bien représentée. Les deux principales compagnies ainsi que quelques autres ont été présentes et actives pendant toute la durée des travaux. La volumineuse ordonnance présentait notamment le contexte et le raisonnement suivi.

Les frais maximums fixés par la Régie sont plus bas que ceux en vigueur dans l'industrie et considérablement moins élevés que ceux imposés par un bon nombre des compagnies. Dans son ordonnance, la Régie a indiqué que les nouveaux montants maximums auront probablement pour conséquence le fait que seules les compagnies efficaces pourront œuvrer dans le secteur des prêts de dépannage. Ces montants maximums fixés par la Régie sont semblables aux montants moyens en vigueur dans les États américains et, dans certains cas, sont supérieurs. Au Canada, dans la province de Québec, l'industrie des prêts de dépannage ne peut, de fait, exister, en raison d'un taux d'intérêt maximum de 35 %. De plus en plus d'États américains s'engagent sur la même voie.

8. ADMINISTRATION DE LA RÉGIE

Règles de pratique et de procédure de la Régie

La Régie fonctionne conformément à la réglementation et à ses règles de pratique et de procédure (les « règles »). Ces dernières fournissent aux services publics réglementés, aux intervenants inscrits, aux membres de l'Assemblée législative, au gouvernement et aux autres parties intéressées des assurances et une orientation concernant la démarche employée par la Régie pour gérer ses processus publics et *ex parte*. Les règles sont opérationnelles à l'état de projet depuis plus d'une décennie. La Régie a officiellement adopté ses règles révisées en juin 2006, à la suite d'un processus qui a consisté à communiquer les règles projetées aux parties intéressées. À la suite de leur adoption, la Régie a publié les règles dans la *Gazette du Manitoba* et les a diffusées sur le site Web de la Régie.

Les règles définissent notamment les critères appliqués par la Régie pour décider de l'allocation de dépens aux intervenants. La Régie a un pouvoir discrétionnaire total concernant l'allocation des dépens et exerce ce pouvoir de manière à limiter les coûts de réglementation tout en facilitant la participation du public à ses audiences.

Dotation en personnel

La Régie se félicite que le gouvernement lui ait accordé l'autorisation d'affecter une personne à temps plein à « l'observation » du travail de ses deux secrétaires associés. Les quatre membres de la haute direction étant admissibles à la retraite, il est important de planifier la succession. M^{me} Kristine Schwanke a été choisie pour être ainsi formée par M. Gerry Barron et par M. Hollis Singh, jusqu'à la fin du mois de décembre 2009. Le précédent poste de chef de bureau de M^{me} Schwanke est occupé par intérim par M^{me} Brenda Bresch, dont les tâches antérieures sont désormais assumées par la plus récente recrue de la Régie, M^{me} Robyn Erlenmeyer.

Améliorations opérationnelles

À partir de 2004, la Régie s'est engagée dans un processus destiné à améliorer l'efficacité de son effort de réglementation, à réduire les coûts engendrés par la réglementation et à lui permettre de faire face à l'augmentation de sa charge de travail en évitant de procéder à des augmentations massives en personnel et en services de conseillers. Depuis lors, le coût global de la réglementation a baissé et le temps nécessaire à l'émission des ordonnances a diminué. De plus, les directives de la Régie aux services d'eau et d'égouts municipaux ont été améliorées par la fourniture de renseignements détaillés sur le contexte et sur les motifs des décisions, et la Régie tient désormais régulièrement des audiences publiques relativement aux demandes d'approbation de tarifs des services d'eau et d'égouts municipaux à l'extérieur de Winnipeg.

La réforme de la réglementation requiert de la flexibilité, et, conformément aux avis juridiques qu'elle a obtenus, la Régie a demandé et obtenu l'accord du gouvernement pour qu'il élimine l'obligation que la nomination de ses conseillers intervienne par décret. La Régie nomme désormais elle-même ses conseillers, de son propre chef, comme cela est prévu dans la *Loi sur la Régie des services publics*.

Renforcée dans ses pouvoirs par ce changement, et poursuivant ses efforts de réduction des coûts, lorsque cela est efficace et ne nuit pas à la productivité de la Régie sur le plan du traitement des dossiers, la Régie a réduit sa dépendance à l'égard des conseillers et des services externes, et favorisé ainsi une réduction des coûts de réglementation. La Régie a mis en place une politique officielle sur l'engagement des conseillers, qui définit la relation et qui dénonce les attentes de la Régie. Au cours de l'année 2007, la Régie a lancé une demande de proposition concernant ses services consultatifs d'affaires. Il en est résulté le remplacement de la firme PricewaterhouseCoopers, avec laquelle la Régie faisait affaire depuis plusieurs décennies, par la firme Cathcart Advisors Inc.

La Régie continuera d'étudier les méthodes et moyens à employer pour améliorer la rentabilité du processus de réglementation ainsi que la sensibilisation du public et la participation des consommateurs au processus.

Relations extérieures

Au cours de l'année, des membres de son personnel ont présenté des exposés lors de l'assemblée annuelle des l'Association des municipalités du Manitoba ainsi que devant les membres du Coalition of Manitoba Motorcycles Group et les représentants de la Manitoba Municipal Administrators Association.

9. PERSPECTIVE POUR 2008-2009 ET RECOMMANDATIONS

Fiabilité de l'électricité

Après la panne survenue en 2003 dans l'Est, le gouvernement des États-Unis et le gouvernement du Canada sont

intervenues afin de mieux garantir la fiabilité de l'électricité, en particulier pour ce qui a trait aux réseaux d'interconnexion. Ces systèmes traversent la frontière canado-américaine et l'organisme américain de régie, la Federal Energy Regulatory Commission (FERC), est en voie d'obtenir le pouvoir d'établir et d'administrer des protocoles qui régiront la fiabilité de l'électricité.

Par respect pour la souveraineté du Canada et du Manitoba, tout en permettant à la surveillance de la FERC de favoriser une amélioration de la fiabilité, des dispositions législatives sont présentées en vue de confier à la Régie le soin d'agir à titre d'autorité de réglementation en matière de fiabilité de l'électricité. Avec l'adoption de ces dispositions législatives, la Régie agirait en collaboration avec Hydro-Manitoba, l'OMS, le MISO et la FERC, pour garantir autant que possible la sécurité et la fiabilité des échanges d'électricité avec les services publics américains.

Recouvrement des coûts et barème des frais de la Régie

La Régie continuera d'étudier différents modèles susceptibles de lui permettre d'accomplir sa mission de recouvrement des coûts.

Cadre réglementaire

Le maire de Winnipeg a proposé que le service d'eau et d'égouts de la Ville soit confié à la surveillance de la Régie. Celle-ci, qui avait déjà adressé cette recommandation au gouvernement, attend maintenant les résultats des délibérations de la Ville et de la Province.

Avec l'inclusion des coopératives d'alimentation en eau, la Régie s'attend à jouer un plus grand rôle dans la réglementation des services d'eau, et cela au bénéfice des municipalités et de leurs contribuables clients de ces services.

Recommandations au gouvernement

La Régie s'appuie sur la politique gouvernementale, telle qu'elle est établie par la loi, les règlements et la politique officielle du gouvernement. Lorsque la politique du gouvernement n'a pas été établie par la législature ou le gouvernement en place, la Régie peut établir la politique. En pareil cas, la politique fixée par la Régie est sous réserve de modifications, qui peuvent découler de la loi, de la réglementation ou de la politique officielle du gouvernement. Les pouvoirs de la Régie sont limités et définis, et il existe des domaines dans lesquels la Régie ne peut établir de politique même en l'absence de loi, de réglementation ou de politique officielle du gouvernement. Dans certains cas, même en l'absence de loi, de réglementation ou de politique officielle du gouvernement, et quand l'affaire relève de la compétence de la Régie, celle-ci peut décider de ne pas fixer de politique. Dans certains cas de ce genre, la Régie peut décider de porter l'affaire à l'attention du gouvernement par voie de commentaires ou de suggestions dans le cadre d'une ordonnance de la Régie.

La Régie a porté les questions importantes suivantes à l'attention du gouvernement depuis 2004 :

- La dispense, mentionnée précédemment, dont bénéficie la Ville de Winnipeg vis-à-vis de l'autorité de la Régie en matière de services d'eau et d'égouts municipaux :

La Régie a suggéré qu'il peut être dans l'intérêt du public d'étendre l'autorité de la Régie au service d'eau et d'égouts de la Ville, seul organisme municipal dispensé actuellement. Le maire de Winnipeg a récemment appuyé cette suggestion.

- La dispense dont bénéficie actuellement la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba vis-à-vis des pouvoirs de fixation de tarifs de la Régie en matière de service d'eau et d'égouts; la Commission fixe les tarifs des services d'eau et d'égouts pour les actifs des services publics qui lui appartiennent, et ces tarifs concernent les municipalités, qui sont par ailleurs assujetties à l'autorité de la Régie en matière de tarification des services d'eau et d'égouts :

La Régie est d'avis que tous les services d'eau et d'égouts municipaux de la province devraient être assujettis à son autorité.

- La direction de l'assurance complémentaire et la direction des services de garantie supplémentaire pour risques spéciaux de la Société d'assurance publique du Manitoba ne relèvent pas de l'autorité de la Régie, à la différence des opérations du régime Autopac de base de la société :

La Régie est d'avis que l'extension de la surveillance de la Régie à toutes les activités de la Société d'assurance publique du Manitoba serait dans l'intérêt du public.

- En 2003, le gouvernement du Manitoba a transféré à la Société d'assurance publique du Manitoba la responsabilité de l'exploitation de son ancienne Division des permis et immatriculations, et, dès ce transfert, a cessé de verser à la Société d'assurance publique du Manitoba approximativement six millions de dollars par an de frais de rémunération pour la rémunération des courtiers de la Société d'assurance publique du Manitoba qui dispensaient certains services à la Division des permis et immatriculations :

La Régie a recommandé au gouvernement que les frais de rémunération soient rétablis, car le flux de revenus encaissés par la Province au titre des fonctions de la Division des permis et immatriculations a été non seulement maintenu mais augmenté.

- Le secteur du transport routier à grande distance de la Société d'assurance publique du Manitoba est subventionné par les assurés du tarif de base en raison de la non-inclusion des coûts des indemnités en cas d'accident dans le calcul des primes applicables aux camions des entrepreneurs de transport routier interprovincial, une décision prise par le gouvernement :

La Régie a recommandé que la Société d'assurance publique du Manitoba soit indemnisée pour la subvention annuelle consentie par le gouvernement ou que la Société d'assurance publique du Manitoba transfère une partie des bénéfices annuels des services de garantie supplémentaire pour risques spéciaux au programme de base pour rembourser les coûts.

- La Province impose des frais de gestion de placements à la Société d'assurance publique du Manitoba; ces frais concernent tous les placements de la Société d'assurance publique du Manitoba, dont les obligations du Manitoba et les instruments à court terme, alors que l'achat de ces titres s'effectue sous la direction du ministère

des Finances :

La Régie considère que la Province se place en conflit d'intérêt apparent et a suggéré que la Province cesse de percevoir des frais sur ses propres titres lorsque la Société d'assurance publique du Manitoba en achète.

- Les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba ne sont pas soumises à l'approbation de la Régie, à la différence de ce qui se produit dans le cas de Centra Gas; la Régie est d'avis que parce que les dépenses en capital d'Hydro-Manitoba se calculent et devraient continuer de se calculer en milliards de dollars, et que parce que les frais d'amortissement et de financement associés aux dépenses en capital constituent un volet important des besoins annuels en revenus d'Hydro-Manitoba :

Il serait préférable que l'autorité de la Régie soit étendue à l'approbation des dépenses en capital d'Hydro-Manitoba avant la construction ou l'achat en tant que tel.

- Le ratio emprunts/capitaux propres et la structure du capital d'Hydro-Manitoba ont eu de l'importance aux yeux de la Régie dans l'approbation et l'établissement des tarifs d'électricité d'Hydro-Manitoba par catégories de clientèle :

La Régie a suggéré au gouvernement de ne pas imposer d'autres versements de dividendes par Hydro-Manitoba jusqu'à ce que le ratio emprunts/capitaux propres d'Hydro-Manitoba atteigne la cible financière acceptée par toutes les parties qui participent aux audiences de la Régie consacrées à Hydro-Manitoba.

Aucune de ces recommandations ne peut être mise en place par la direction de la Régie à la société d'État visée, car les questions soulevées relèvent du gouvernement.

En plus de fournir des services publics réglementés et d'assurer d'autres activités avec des directives en vertu de son autorité, la Régie dispense des recommandations et des suggestions. La Régie opte souvent pour cette approche afin de donner aux services publics l'occasion d'étudier les questions avant leur examen détaillé en audience publique. Les recommandations formulées aux services publics figurent dans les ordonnances de la Régie et peuvent être consultées en prenant connaissance des ordonnances de la Régie sur son site Web.

10. CONCLUSION ET REMERCIEMENTS

Le site Web de la Régie se trouve au www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html. Le public peut y suivre les activités de la Régie et consulter 24 h sur 24 ses décisions et ses avis concernant les questions les plus importantes qui lui sont présentées.

Les pouvoirs de la Régie ne se limitent pas à ceux énoncés dans la *Loi sur la Régie des services publics*; certaines dispositions de la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci* et de la *Loi sur l'Hydro-Manitoba* se rapportent également à la Régie. À un moment donné, il pourrait être utile de regrouper en une seule loi les dispositions stipulant le mandat de la Régie, afin que ce dernier puisse être mieux compris du public. Pour ce qui est de ce mandat, les services publics suivis par la Régie sont également régis ou surveillés, en tout ou en partie, par d'autres (la Législature, les ministres responsables, les conseils d'administration des organismes, le Conseil des corporations de la Couronne, la Commission de protection de l'environnement, le vérificateur général, la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba,

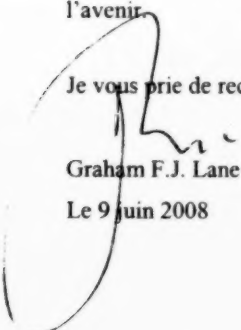
Conservation Manitoba, etc.). Même si la Régie reconnaît l'importance du rôle des autres institutions, leur rôle ne limite pas les mandats que la loi confère à la Régie des services publics.

Le calendrier des activités de la Régie au cours de l'exercice 2007-2008 a été, comme de coutume, à la fois exigeant et fructueux. L'élément qui a rendu cette année très particulière était la nécessité de fixer des frais maximums pour les prêts de dépannage. L'audience publique approfondie que la Régie a consacrée à cette question était la première du genre au Canada. En ce qui concerne l'exercice 2008-2009, la Régie affiche un calendrier complet des activités relatives à la réglementation.

Je tiens à remercier les autres membres, les conseillers et le personnel de la Régie pour leur dévouement envers le travail de la Régie des services publics et son mandat de protection de l'intérêt public.

Nous avons toujours à l'esprit que le public compte beaucoup sur la Régie pour examiner de façon approfondie et minutieuse les questions qui nous sont présentées; un processus d'audience équitable demeure extrêmement important à cet égard. La Régie atteint traditionnellement cet objectif, envers lequel elle demeure engagée pour l'avenir.

Je vous prie de recevoir l'assurance de ma très haute considération.



Graham F.J. Lane

Le 9 juin 2008

RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA LOI

La Régie des services publics (la « Régie ») est un tribunal administratif quasi judiciaire autonome qui fonctionne en vertu de la *Loi sur la Régie des services publics* (la « Loi »). La *Loi* a été promulguée en 1959, mais la Régie réglemente des services publics similaires en vertu d'autres lois depuis 1912.

Au cours de l'année à l'étude, la Régie était responsable de la réglementation des services publics désignés dans la *Loi*, à savoir : Centra Gas Manitoba Inc. (une filiale en propriété exclusive d'Hydro-Manitoba), Stittco Utilities Man Ltd., la Swan Valley Gas Corporation et les services d'eau et d'égouts municipaux dans la province, à l'exception des services publics de la Ville de Winnipeg.

Conformément à la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne et l'obligation redditionnelle de celles-ci*, la Régie est chargée de la réglementation des primes imposées par la Société d'assurance publique du Manitoba pour l'assurance-automobile obligatoire, des primes connexes liées aux permis de conduire et d'autres droits, ainsi que des tarifs d'électricité imposés par Hydro-Manitoba. La Régie examine les prévisions et le rendement financiers d'Hydro-Manitoba, mais n'a aucune compétence quant aux décisions relatives aux dépenses en capital de ce service public.

D'autres lois définissent les responsabilités de la Régie en matière de réglementation et de décision :

- la *Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg*;
- la *Loi sur la répartition du gaz*;
- la *loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*;
- la *Loi sur les cimetières*;
- la *Loi sur la Ville de Winnipeg* (ententes sur le transport de personnes);
- la *Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba* (appels);
- la *Loi sur la protection des voies publiques* (appels);
- la *Loi sur les centres téléphoniques de sécurité publique - service d'urgence 911* (appels);
- la *Loi sur la protection du consommateur*.

La Régie est aussi chargée de l'administration de la *Loi sur les gazoducs* et, en vertu de cette loi, de l'approbation de la construction et de l'exploitation de tous les gazoducs du Manitoba. La principale préoccupation de la Régie dans l'exercice de ces responsabilités est la sécurité du public.

Les services publics réglementés par la Régie, qui ont des revenus annuels dépassant les trois milliards de dollars, fournissent des services touchant la quasi-totalité des résidents et des entreprises du Manitoba.

MEMBRES ET PERSONNEL DE LA RÉGIE

Membres de la Régie :

Graham F. J. Lane, président
Robert A. Mayer, vice-président
Leonard Evans, membre honoraire
Monica Girouard
Eric Jorgensen
Kathi Avery Kinew
Susan Proven
Alain Molgat

Personnel :

Dirigeants :

Gerald A. Gaudreau, directeur administratif et secrétaire
Hollis Singh, secrétaire associé (économie)
Gerald O. Barron, secrétaire associé
Kristine Schwanke, secrétaire associée adjointe

Personnel administratif :

Debra Feuer, secrétaire du président
Brenda Bresch, chef de bureau
Robyn Erlenmayer, secrétaire administrative

Le président est nommé à temps complet par le lieutenant-gouverneur en conseil, et les autres membres de la Régie le sont à temps partiel. Les audiences publiques de la Régie sont annoncées, les demandes présentées par les services d'eau et d'égouts où aucune audience publique n'est tenue sont annoncées aux parties concernées et les décisions de la Régie sont communiquées au public. Les décisions issues d'audiences *ex parte* sont communiquées aux services publics concernés et aux intervenants et sont affichées sur le site Web de la Régie. Toutes les décisions de la Régie sont à la disposition du public et peuvent être consultées sur ce même site Web. Les comités qui étudient les demandes d'approbation de tarifs et les autres dossiers présentés devant la Régie et qui prennent les décisions sur ces points sont formés de membres de la Régie. Ces membres, le personnel et les conseillers de la Régie doivent observer les lignes directrices sur les conflits d'intérêt afin que les parties qui se présentent devant la Régie soient assurées d'obtenir des jugements indépendants et impartiaux. Les décisions de la Régie peuvent faire l'objet d'un appel devant les tribunaux et d'une demande de réexamen devant la Régie. Cette dernière a adopté des règles de pratique et de procédure, qui sont annoncées et mises à la disposition des consommateurs, des services publics et des autres parties intéressées.

La Régie reçoit l'avis de conseillers spécialisés dans les domaines de la comptabilité, de la science actuarielle, du génie et du droit, dont voici la liste ci-dessous :

Comptabilité

Cathcart Advisors Inc.

Science actuarielle

Eckler Partners LLP

Ingénierie

Energy Consultants International Ltd. and LAB Consultants

Droit

Fillmore Riley LLP and Pitblado LLP

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

ORDONNANCES RENDUES

	<u>2007-2008</u>		<u>2006-2007</u>	
Industries réglementées :				
Services d'eau et d'égouts				
Demandes de modifications tarifaires	37		31	
Demandes visant à résorber des déficits	43		51	
Questions générales, frais de paiement tardif	<u>1</u>	81	<u>3</u>	85
Hydro-Manitoba				
Activités dans le secteur de l'électricité	56		60	
Centra Gas Manitoba	<u>16</u>	72	<u>15</u>	75
Services de gaz naturel et de propane et gazoducs				
Swan Valley Gas (tarifs consommateurs)		2		1
Stittco Utilities Man Ltd.		6		3
TransCanada Calibrations (vérification de la sécurité)		-		-
Autres ordonnances relatives au gaz naturel				
Interruptions de service*		-		-
Questions générales, code de conduite (courtiers)		1		-
Société d'assurance publique du Manitoba		5		6
<i>Loi sur la protection des voies publiques</i>		6		-
Frais d'encaissement de chèques gouvernementaux		2		1
Frais maximums pour les prêts de dépannage		1		-
<i>Loi sur les cimetières</i>		<u>3</u>		<u>3</u>
Nombre total d'ordonnances rendues		<u>179</u>		<u>174</u>

Remarque : Des copies des décisions de la Régie des services publics du Manitoba sont fournies sur demande par le bureau de la Régie et sont affichées sur son site Web (www.pub.gov.mb.ca/index.fr.html). Parmi les ordonnances indiquées ci-dessus figurent celles relatives aux demandes d'allocation de dépens par les intervenants au processus de la Régie. Environ 6 000 interruptions de service de gaz naturel ont été effectuées à Winnipeg et à Brandon au cours de l'exercice visé par le rapport, et le service a été rétabli dans 99,8 % de ces propriétés après que des dispositions eurent été prises pour le paiement. La Régie collabore avec Hydro-Manitoba et Centra Gas pour veiller à ce que les préoccupations à l'égard de la santé et de la sécurité soient réglées et à ce qu'elles demeurent la priorité absolue dans ces dossiers.

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE LA RÉGIE

PERMIS DÉLIVRÉS

	2007-2008		2006-2007	
Achat direct de gaz naturel				
Courtiers		12		11
Loi sur les cimetières				
Cimetières, renouvellement de permis	11		12	
Permis initial	-		-	
Columbariums	18		18	
Mausolées	5		5	
Crématoires	17		17	
Agents/Propriétaires	120		104	
Transferts de permis entre agents	<u>1</u>	172	3	159
Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres				
Renouvellement	25		24	
Permis initial	-	<u>25</u>	1	<u>25</u>
Nombre total de permis délivrés		<u>209</u>		<u>195</u>

La Régie reçoit par ailleurs des avis de modifications tarifaires de cimetières et de crématoires et des avis concernant des arrangements préalables de services de pompes funèbres.

INFORMATION FINANCIÈRE
Exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008

Les recettes et les dépenses liées aux activités et aux décisions de la Régie sont inscrites aux comptes du Trésor de la Province du Manitoba et des services publics réglementés par la Régie. Celle-ci assume les coûts à partir de son propre compte et les récupère par des prélèvements prévus par la loi auprès d'Hydro-Manitoba, de Centra Gas, de la Société d'assurance publique du Manitoba et de Stittco Utilities Man Ltd., ainsi que par des frais imposés à d'autres services publics réglementés. La Régie ordonne aux services publics de payer les coûts associés à ses conseillers et, en cas d'ordonnance d'allocation de dépens de la Régie, la totalité ou une partie des dépenses engagées par les intervenants à ses audiences.

	(milliers de dollars)			
	<u>2007-2008</u>		<u>2006-2007</u>	
Prélèvements directs et indirects (en milliers de dollars)				
Prélèvements généraux de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba pour :				
a) l'électricité	\$ 315		\$ 315	
b) les opérations gazières	671	986	<u>610</u>	928
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par Hydro-Manitoba, pour :				
a) l'électricité	749		475	
b) les opérations gazières	<u>693</u>	1 452	<u>573</u>	1 048
Coûts des intervenants pris en charge par Hydro-Manitoba, pour :				
a) l'électricité	0		119	
b) les opérations gazières	<u>461</u>	<u>461</u>	<u>96</u>	<u>215</u>
Total des prélèvements de la Régie auprès d'Hydro-Manitoba		2 899		2 191
Prélèvements auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba pour :				
Prélèvements généraux de la Régie auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba	312		312	
Coûts des conseillers de la Régie pris en charge par la Société d'assurance publique du Manitoba	232		244	
Coûts des intervenants pris en charge par la Société d'assurance publique du Manitoba	<u>49</u>		<u>58</u>	
Total des prélèvements de la Régie auprès de la Société d'assurance publique du Manitoba		593		614
Autres prélèvements :				
Stittco Utilities Man Ltd.	34		33	
Swan Valley Gas Corporation	3		3	
Services d'eau et d'égouts	28		22	
Droits liés aux services funéraires et à ceux liés aux cimetières	24		26	
Courtiers en gaz naturel	8		6	
Gouvernement (encaissement de chèques et prêts de dépannage)	<u>489</u>	<u>591</u>	<u>111</u>	<u>201</u>
		<u>\$ 4 083</u>		<u>\$ 3 006</u>
Dépenses directes et indirectes de la Régie (en milliers de dollars)				
Coûts directs de la Régie :				
Salaires et indemnités quotidiennes	685		661	
Coûts associés à la réglementation des tarifs et à la sécurité	305		231	
Coûts associés à l'encaissement de chèques et prêts de dépannage*	453		111	
Frais généraux (loyer, technologie, services publics, etc.)	<u>273</u>	1 251	<u>256</u>	1 259
Coûts des conseillers de la Régie facturés aux entités réglementées		1 696		1 308
Coûts des intervenants facturés aux entités réglementées		<u>519</u>		<u>273</u>
Total des coûts liés aux activités de la Régie		<u>\$ 3 931</u>		<u>\$ 2 840</u>

*Les coûts comprennent les dépenses engagées par la Régie pour ses conseillers ainsi que les coûts des intervenants.

INFORMATION FINANCIÈRE (SUITE)
Exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008

Les coûts et les revenus déclarés ne comprennent pas les dépenses engagées par les services publics réglementés pour leurs propres coûts directs liés aux processus de réglementation de la Régie. Ces coûts comprennent les salaires et les avantages sociaux, les dépenses liées aux avis, les honoraires des consultants et les frais généraux.

L'augmentation des coûts sur 12 mois est attribuable à trois principaux facteurs :

- 1 Les audiences sur le gaz naturel relatives à la commercialisation du gaz. Ces audiences de grande ampleur étaient les premières du genre depuis 1991. Les coûts liés à la rémunération des conseillers et à l'attribution de dépens aux intervenants n'avaient pas été engagés au cours de l'exercice 2006-2007 et ils ne devraient pas se répéter dans les mêmes proportions. Une audience sur dossier relative à l'audience de 2007-2008 est prévue en 2008-2009.
2. Les questions relatives à la sécurité dans le domaine du gaz. L'activité accrue constatée à ce chapitre en 2007-2008 est liée à des questions inhabituelles et non récurrentes, à savoir l'examen du creusement d'une tranchée à quatre usages ainsi que d'une demande d'Hydro-Manitoba visant l'utilisation d'un nouveau produit pour les canalisations. Ces coûts ne devraient pas se répéter.
3. Les audiences relatives aux prêts de dépannage. Il s'agissait d'une première pour la Régie. Les coûts étaient essentiellement liés à la rémunération des conseillers juridiques et à l'attribution de dépens aux intervenants. Des frais juridiques supplémentaires sont à prévoir en 2008-2009 en raison d'un appel présenté devant les tribunaux et d'une demande d'examen et de modification de l'Ordonnance n° 39/08 de la Régie. Les frais maximums fixés par la Régie doivent faire l'objet d'un examen tous les trois ans. Par conséquent, en dehors des frais liés à la procédure d'appel, aucune dépense importante n'est prévue avant 2010-2011. Ces coûts sont récupérés auprès de l'Office de la protection du consommateur.

